

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien penting harus diperhatikan oleh setiap institusi yang bergerak di pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit karena dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. (Suryati, 2012) menyatakan bahwa untuk menentukan kepuasan pasien salah satunya mutu pelayanan keperawatan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. (Marpaung, 2009) berpendapat di RS.XYZ kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan jumlah pasien 57 orang yang menyatakan puas sebanyak 36 orang (63,2%) dan tidak puas sebanyak 21 orang (36,5%). Pendapat pakar diatas menyatakan bahwa meningkatnya mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurunnya kepuasan pasien bisa dapat menurunkan tingkatan BOR. Menurut penelitiannya (Wangge, 2013) menyatakan menurunnya BOR mengindikasikan adanya ketidakpuasan pasien. (Aziz, 2012) hasil dari jumlah pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil padang berjumlah 23.613 orang dengan jumlah BOR sebesar 67,08%. Pendapat pakar diatas menyatakan bahwa menurunnya kepuasan pasien itu dapat berpengaruh terhadap penurunan BOR (*Bed Occupancy Ratio*).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik buruknya pelayanan kesehatan yang diberikan perawat. Mutu pelayanan keperawatan dirumah sakit merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pasien menurut (Depkes RI, 2008). American Nurse Association (ANA) memperkenalkan keselamatan pasien untuk menilai hubungan antara staf keperawatan dengan kualitas pelayanan. (Wojner, 2001 dalam febriana 2009) American Nurse Association (ANA) menetapkan sepuluh standar mutu yang digunakan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, sepuluh standar mutu pelayanan tersebut termasuk adanya tingkat kepuasan pasien.

Kepatuhan perawat memiliki peranan penting dalam SPO karena perawat memiliki tujuan untuk dapat membuat pasien menjadi aman serta nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam keselamatan pasien. Kepatuhan merupakan titik awal dari perubahan sikap dan perilaku individu (Arma,2012). Kepatuhan perawat dalam melaksanakan SOP pencegahan Pasien Resiko Jatuh digedung Yosef 3 Dago dan Surya Kencana, didapatkan hasil penelitian bahwa kepatuhan perawat yang Patuh 75% melaksanakan dan 25% tidak patuh melaksanakan SOP pencegahan pasien resiko jatuh (Herlina & Setyarini, 2013). Kepatuhan perawat merupakan perilaku perawat profesional yang taat atau tidak taat terhadap perintah yang telah diberikan oleh rumah sakit, sehingga perawat profesional yang bertugas dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak terlepas dari kepatuhan perilaku perawat dalam setiap tindakan.

Kepatuhan perawat dapat berpengaruh melalui faktor-faktor yang membuat perawat menjadi patuh. (Handayani, 2014) menjelaskan usia berpengaruh dalam pelaksanaan kepatuhan perawat, karena semakin tinggi usia, semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa serta semakin terbuka pandangan orang lain, sehingga dapat memiliki pemikiran yang baik dan penilaian yang tepat bagi perawat dalam melaksanakan pedoman patient safety. (Haslina, 2011) mengatakan bahwa sikap juga mempengaruhi kepatuhan seseorang karena sikap merupakan kecenderungan bertindak dari individu yang berupa respon tertentu terhadap stimulus ataupun objek tertentu. Kepatuhan perawat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu usia dan sikap karena dapat dilihat oleh orang lain yang memiliki penilaian yang terbaik.

Pelayanan keperawatan sangat diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. (Maslow dalam Susanti 2013) mengatakan bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hirarki, mulai dari hirarki kebutuhan dasar paling dasar hingga kebutuhan dasar paling tinggi tingkatannya, sehingga kebersihan diri merupakan kebutuhan yang utama dalam memelihara kesehatan seseorang. Kebutuhan dasar manusia yaitu personal hygiene memandikan karena personal hygiene memandikan salah satu untuk dapat melindungi tubuh dari kuman dan infeksi, mengurangi terjadinya dekubitus, menghilangkan mikroorganisme pada kulit serta sekresi tubuh.

Personal hygiene harus diperhatikan karena kebersihan akan mempengaruhi kesehatan dan psikis seseorang. (Susanti, 2013) kebersihan diri merupakan kebutuhan dasar manusia yang senantiasa harus terpenuhi. Personal hygiene dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar pasien menilai pemenuhan personal hygiene yang dilakukan oleh perawat dalam kategori cukup sebanyak 20 orang (58,8%) dan tingkat kepuasan pasien immobilisasi dalam kategori memuaskan sebanyak 16 orang (47,1%) (Awiktamarotun, 2014). Personal hygiene merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang tingkatannya paling tinggi, sehingga personal hygiene itu kebutuhan yang utama dalam kesehatan seseorang dan jika kebutuhan dasar seseorang sudah terpenuhi dengan prosedur yang tepat maka seseorang tersebut akan merasa puas.

Peneliti merasa penting untuk meneliti hubungan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien. (Sulistiyowati & Handayani, 2012) telah melakukan penelitian yang hasilnya adalah peran perawat dalam pelaksanaan personal hygiene menurut persepsi pasien immobilisasi fisik di bangsal bedah dan penyakit dalam RSUD Ungaran menunjukkan sebanyak 64 responden (45,4%) mengatakan buruk dan sebanyak 77 responden (54,6%) mengatakan baik, hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya masih ada 45,4% pasien yang memiliki personal hygiene rendah akibat peran perawat yang masih kurang dalam pelaksanaan personal hygiene. Penelitian (Andriani, 2016) telah melakukan penelitian yang hasilnya adalah gambaran persepsi pasien tentang pelaksanaan pemenuhan kebutuhan personal hygiene oleh perawat tidak baik sebesar 80 orang (60,2%) dan baik 53 orang (39,8%), hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya masih banyak 60,2% pasien yang memiliki gambaran persepsi yang tidak baik terhadap pelaksanaan pemenuhan kebutuhan personal hygiene oleh perawat, karena rendahnya kesadaran tentang pentingnya perawatan personal hygiene dan dianggap hal ini tidak penting untuk kepentingan pasien rawat inap.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di rumah sakit umum Zahirah pada akhir November 2016 dan telah melakukan wawancara kepada kepala bagian perawat, dengan masalah kepatuhan perawat dalam melakukan tindakan prosedur

memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien. Bahwa di ruang rawat inap jarang sekali pasien untuk dilakukan tindakan memandikan, dan berdasarkan hasil pencatatan yang dilakukan oleh manajemen keperawatan selama satu tahun terakhir mengatakan bahwa hasil BOR di Rumah Sakit Umum Zahirah 53,95% dan hasil di Rumah Sakit Umum Zahirah ALOS (Average Length Of Stay) 4,01 hari.

Peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Zahirah, bahwa pasien mengatakan selama dirawat di Rumah Sakit Umum Zahirah belum pernah di tawarkan untuk mandi ataupun di minta untuk membersihkan diri oleh perawat, dan dari pihak keluarga pun jarang meminta ke pada perawat untuk pasien segera di mandikan.

Peneliti melakukan wawancara di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Zahirah pada awal Februari 2017 terhadap tiga orang kepala ruangan. Hasil wawancara ditemukan tiga orang kepala ruangan mengatakan bahwa perawat jarang melakukan personal hygiene memandikan kepada pasien. Studi pendahuluan kepatuhan perawat terdapat dua orang kepala ruangan mengatakan pasien biasa di mandikan oleh petugas khusus kecuali pasien meminta dimandikan pada saat itu juga, dan satu orang kepala ruangan mengatakan pasien tidak di mandikan oleh perawat ataupun petugas khusus tetapi pasien dibantu oleh keluarga nya sendiri.

Peneliti melakukan wawancara di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Zahirah terhadap delapan pasien. Hasil wawancara ditemukan empat orang pasien (50%) mengatakan mandi sendiri dan tidak di bantu oleh perawat, tiga orang pasien (37,5%) mengatakan mandi dibantu oleh keluarga tanpa di bantu oleh perawat, dan satu orang pasien (12,5%) mengatakan meminta bantuan kepada perawat untuk di mandikan.

Studi pendahuluan peneliti terhadap delapan orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Zahirah didapatkan hasil lima orang pasien rawat inap (62,5%) berusia lebih dari 30 tahun dan tiga orang pasien rawat inap (37,5%) berusia kurang dari samadengan 30 tahun. Hasil studi pendahuluan terhadap delapan orang pasien rawat inap terdapat empat orang pasien rawat inap (50%) pasien kelas II dan terdapat empat orang pasien rawat inap (50%) pasien kelas III.

Hasil observasi peneliti terhadap delapan orang pasien rawat inap didapatkan hasil (100%) pasien rawat inap memiliki sikap yang kooperatif terhadap perawat.

Studi pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap delapan orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Zahirah dan mendapatkan hasil lima orang pasien rawat inap (62,5%) mengatakan puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Zahirah dan tiga orang pasien rawat inap (37,5%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Zahirah.

I.2. Rumusan Masalah

Kepatuhan perawat dalam melakukan Standar Prosedur Operasional dalam setiap tindakan karena perawat memiliki peranan penting di rumah sakit yang bertujuan membangun kesehatan. Standar prosedur operasional memandikan terdiri dari pre orientasi, orientasi, kerja dan evaluasi. Salah satu yang menyebabkan kepuasan pasien dalam melakukan standar operasional prosedur memandikan yaitu dari tahap kerja perawat.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di rumah sakit umum Zahirah pada akhir November 2016 dan telah melakukan wawancara kepada kepala bagian perawat, dengan masalah kepatuhan perawat dalam melakukan tindakan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien. Bahwa di ruang rawat inap jarang sekali pasien untuk dilakukan tindakan memandikan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik mengetahui tentang hubungan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah. Adapun pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin dan pekerjaan di Rumah Sakit Zahirah?
2. Bagaimana gambaran kepatuhan perawat dalam melakukan prosedur memandikan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zahirah?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah?

4. Bagaimana hubungan kepatuhan perawat dalam melaksanakan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah?

I.3. Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Penelitian yang akan dilaksanakan ini bertujuan ingin menganalisis dan mengetahui hubungan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah.

I.3.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis gambaran karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin dan pekerjaan di Rumah Sakit Zahirah.
2. Menganalisis gambaran kepatuhan perawat dalam melakukan prosedur memandikan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zahirah.
3. Menganalisis gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah.
4. Menganalisa hubungan kepatuhan perawat dalam melaksanakan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Zahirah.

I.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya bermanfaat bagi peneliti, institusi pendidikan, institusi kesehatan dan mahasiswa.

I.4.1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi tempat penelitian untuk ketanggapan perawat dalam melaksanakan prosedur memandikan. Selain itu juga untuk dapat memberikan kenyamanan serta memperlancar sistem peredaran darah, bagi pasien rawat inap agar mengurangi infeksi akibat kulit kotor karena keselamatan pasien sangat penting untuk terhindar dari berbagai penyakit yang timbul dan perawat untuk melaksanakan prosedur memandikan pasien rawat inap

sehingga pasien tampak puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat juga menjadi masukan untuk pembuatan perencanaan terhadap upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama yang terkait dengan kepatuhan perawat terhadap pelaksanaan standar prosedur operasional sehingga dapat menciptakan peningkatan mutu pelayanan.

I.4.2. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperhatikan kepatuhan perawat berpengaruh dalam melaksanakan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien berpengaruh terhadap terwujudnya sasaran meningkatnya mutu pelayanan, meningkatkan BOR dan menurunkan LOS di rumah sakit.

I.4.3. Bagi Masyarakat

Manfaat yang dapat dirasakan oleh pasien dari penelitian ini yakni pasien dapat merasa nyaman. Selain itu, manfaat lain yang juga dapat dirasakan oleh pasien adalah mengurangi infeksi akibat kulit kotor dan memperlancar system peredaran darah.

I.4.4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah referensi atau acuan untuk penelitian mengenai hubungan kepatuhan perawat, terutama dalam menjalankan peran dan fungsi utamanya yakni sebagai pemberi asuhan keperawatan.

I.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini diajukan oleh mahasiswi perminatan Manajemen Keperawatan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta untuk mengetahui Hubungan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Prosedur Memandikan Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta. Ruang lingkup penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa pasien rawat inap diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta yang terdiri dari ruang rawat inap Anak, BPJS dan Obgyn mengenai kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien.



