

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang.**

Dunia perumahsakit mendapat tantangan besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berstandar akreditasi nasional maupun internasional. Peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting agar rumah sakit mampu berkompetensi baik ditingkat regional, nasional bahkan internasional. Standar nasional dan internasional untuk sistem manajemen kualitas bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses pelayanan terhadap kebutuhan persyaratan yang dispesifikasikan oleh pelanggan dan rumah sakit adalah akreditasi nasional dan internasional dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit). Rumah sakit berupaya meningkatkan pelayanan keperawatan yang merupakan ujung tombak dalam melayani pelanggan.

Prioritas utama rumah sakit agar dapat bertahan dalam persaingan adalah peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan rumah sakit, yang mempunyai posisi sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen yang datang ke rumah sakit. Pelayanan keperawatan adalah keseluruhan fungsi, tugas, kegiatan dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh perawat dalam praktek profesi. Kompetisi yang meningkat di era globalisasi menuntut pelayanan kesehatan yang memberi kemudahan dalam akses, keramahan, harga bersaing, keterbukaan informasi dan kemasan yang baik (Setyadi, 2013).

Rumah sakit berupaya semaksimal mungkin menciptakan mutu pelayanan yang terbaik sebagai salah satu faktor penentu citra di masyarakat. Dengan terbentuknya citra mutu pelayanan yang baik, akan meningkatkan kunjungan masyarakat ke Rumah Sakit. Kepuasan pasien dalam menerima tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di Rumah Sakit dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan aspek dan utama, salah satunya adalah sikap dan perilaku caring perawat. Perilaku caring perawat merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Caring merupakan tindakan dalam komunikasi, dukungan kepada pasien serta memperhatikan asuhan fisik yang harus

dilakukan sebagai bentuk kebaikan dan kepedulian perawat untuk meningkatkan rasa aman dan mendukung penyembuhan pasien (Kozier, 2010, p.568).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang diwujudkan dengan sikap caring salah satunya sikap peduli, simpati, bertanggung jawab dan ramah dalam layanan kesehatan. Perilaku caring berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa (Pohan I, 2013).

Perilaku *caring* perawat yang diterapkan pada saat melakukan asuhan keperawatan yang diberikan berkontribusi pada mutu pelayanan kesehatan. Salah satu unsur yang memiliki peranan yang besar dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan profesi perawat memiliki proporsi yang relatif besar dari seluruh sumber daya manusia yang ada di rumah sakit dan paling banyak berinteraksi secara langsung dengan pasien. Kerja dan tugas perawat lebih banyak dibanding tenaga kesehatan lain (Nursalam, 2014).

Karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien, maka rendahnya perilaku *caring* menjadi salah satu penyebab dari ketidakpuasan pasien di unit pelayanan kesehatan. Padahal perilaku *caring* perawat bagi pasien dapat memberikan banyak manfaat. Salah satunya pasien akan kembali berobat ke Rumah Sakit yang sama apabila mengalami sakitnya kambuh lagi. Pasien juga akan menceritakan kepada teman ataupun koleganya tentang pengalamannya selama berobat di Rumah Sakit, baik itu pengalaman yang menyenangkan ataupun pengalaman yang tidak menyenangkan. Oleh karena itu perilaku caring perawat menjadi tuntutan utama pada pasien yang akan memenuhi kesehatan yang optimal.

Di rumah sakit tempat penulis bekerja, penulis melihat perilaku *caring* ini tidak semua perawat dapat menerapkannya, karena beberapa perawat seringkali menghadapi berbagai kendala. Dengan beban kerja yang tinggi dan jumlah pasien yang banyak serta keterbatasan jumlah perawat dapat menyebabkan perawat merasa kewalahan. Hal ini dapat mengurangi waktu dan perhatian yang diberikan kepada setiap pasien, sehingga perilaku *caring* menjadi terabaikan. Dan juga tekanan untuk

menyelesaikan tugas-tugas administratif dan prosedur medis juga dapat mengurangi fokus perawat pada aspek emosional dan sosial pasien.

Penulis juga melihat tidak semua perawat dapat melakukan teknik komunikasi efektif kepada pasien. Komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien dapat menghambat pemahaman tentang kebutuhan dan perasaan pasien, sehingga kurangnya empati dan kemampuan mendengarkan secara aktif dapat membuat pasien merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan. Kurangnya pelatihan dan pendidikan tentang perilaku *caring* dapat menyebabkan perawat tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menerapkannya secara efektif. Kelemahan-kelemahan ini dapat berdampak negatif pada kualitas perawatan pasien dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit dan institusi pendidikan keperawatan untuk mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kendala-kendala ini dan meningkatkan perilaku *caring* perawat.

Sebagai inovasi dan produk dari Karya Kinerja ini, penulis menyusun sebuah SPO (Standar Prosedur Operasional) yang ditujukan kepada teman-teman sejawat perawat untuk melakukan *caring* kepada pasien selama pasien itu dirawat inap. Dengan menerapkan SPO tersebut, diharapkan kepuasan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di RS Restu Ibu Balikpapan.

## **B. Lingkup Pengabdian dan Pengembangan.**

Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan merupakan sebuah rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan keperawatan secara umum, dengan 161 tempat tidur yang terdiri dari beberapa variasi Ruang Rawat Inap, Ruang ICU, Ruang Bersalin, dan Ruang Isolasi. Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan juga melaksanakan kegiatan sosial berupa khitanan massal, pemeriksaan gula darah gratis, pemeriksaan tekanan darah gratis, dan pengobatan gratis. Seiring dengan kemampuan finansial yang semakin bertambah dan perkembangan teknologi yang semakin meningkat, Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara bertahap melakukan renovasi berupa restrukturisasi Poliklinik Rawat Jalan, dan perluasan Ruang ICU.

Sesuai dengan tuntutan dari Akreditasi, manajemen rumah sakit sedang mengembangkan *e-medical record*. Sistem ini diterapkan di seluruh ruangan baik itu ruang rawat inap maupun maupun ruang manajemen. Sistem ini memungkinkan semua rekam medis pasien tercatat secara digital dan tidak lagi ada penggunaan dan

pencatatan di kertas (*paperless*). Dengan adanya sistem digitalisasi ini, direktur dapat mengakses laporan dan perkembangan kegiatan di seluruh ruangan hanya dari ruangan tempatnya bekerja. Hal ini sangat efektif dan efisien serta menghemat waktu.

### **C. Tujuan Tugas Akhir.**

#### 1. Tujuan Umum.

Untuk mengetahui dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

#### 2. Tujuan Khusus.

- a. Meningkatkan pemahaman perawat tentang pentingnya *caring* pada pasien rawat inap.
- b. Melakukan pemantauan secara teratur terhadap penerapan SPO Memelihara Kepercayaan Pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.

### **D. Manfaat Tugas Akhir.**

#### 1. Bagi Universitas.

Sebagai bahan informasi pendidikan dan sumbangan ilmiah khususnya dalam lingkup pelayanan pasien di rumah sakit.

#### 2. Tempat bekerja.

Sebagai bahan masukan atau informasi yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk merumuskan kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan pada pasien rawat inap yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

#### 3. Mahasiswa.

Menambah pengetahuan dalam upaya meningkatkan perilaku *caring* terhadap pasien rawat inap serta sebagai masukan agar perawat lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan secara menyeluruh baik fisik maupun psikis pada pasien.