

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Keperawatan nomor 8 tahun 2014 tentang profesi perawat yang berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan pada pasien di institusi pelayanan kesehatan merupakan menjalankan upaya, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Syah dkk, 2022). Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan profesional yang berperan untuk memberi asuhan keperawatan, pendidik, pemimpin komunitas, advokat klien, manajer, konselor, manajer kasus, serta sebagai peneliti yang mengembangkan praktik keperawatan (Pasthikarini dkk, 2018). Jika peran perawat tersebut tidak dijalankan dengan baik dan tidak jelas maka dapat menimbulkan dampak yang tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pasien dan keluarga pasien.

Perawat sebagai edukator harus bisa membantu pasien untuk dapat meningkatkan kesehatannya melalui pendidikan kesehatan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Jaysendra tahun 2020, dimana peran perawat sebagai seorang edukator tidak mendukung sebanyak 29 responden dengan presentase 48,3%, dan sebanyak 14 responden tidak patuh minum obat (Gunawan dan Jaysendra, 2020). Hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa perawat belum menjalankan perannya sebagai seorang edukator dengan baik, dimana perawat tidak menjelaskan atau memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga mengenai penyakit yang diderita oleh pasien.

Perawat juga berperan sebagai komunikator, dimana memiliki tujuan agar dapat memotivasi pasien, penguat pasien baik fisik maupun psikologis dan juga membina hubungan saling percaya antara pasien dan perawat (Putri, 2021). Komunikasi terapeutik yang baik dari perawat kepada pasien dan keluarga dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien (Rosyidah dkk, 2023). Penelitian dari Damanik tahun 2020 mengatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan pasien (Damanik, 2020). Hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa perawat kurang

menjalankan perannya sebagai komunikator dengan baik. Sehingga, komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien harus berjalan dengan baik, agar supaya terjalinnya hubungan saling percaya antara pasien dan perawat.

Tindakan pengobatan yang salah dapat mengakibatkan kecacatan permanen. *Joint Commission Internasional* (JCI) dan WHO melaporkan pada sejumlah negara terdapat 70% kasus kesalahan pengobatan (Sriningsih dan Marlina, 2020). Menurut *Institute of Medicine* (IMO) di Amerika Serikat kurang lebih 48.000 sampai 100.000 pasien meninggal akibat kesalahan dalam memberikan obat di setiap tahunnya. Sementara itu pada penelitian-penelitian di Indonesia menunjukkan 63,3% penerapan pemberian obat injeksi oleh perawat masih kurang baik dan belum sesuai prinsip enam pemberian obat injeksi yang benar (Indriyabi, 2018). Dengan demikian perawat harus memperhatikan dengan baik prinsip-prinsip benar obat sebelum diberikan kepada pasien.

Hal-hal yang bisa membuat pasien dan keluarga memberikan penilaian yang buruk kepada perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) saat melakukan pelayanan kesehatan yaitu terlambat menanggapi pasien sehingga kondisi pasien semakin memburuk, ketidaksesuaian pemberian pelayanan kepada pasien dan keluarga sesuai dengan harapan mereka, perawat tidak menjelaskan terlebih dahulu sejelas-jelasnya tentang prosedur tindakan yang akan dilakukan kepada pasien dan keluarga pasien, dan adanya isu-isu yang tersebar dimasyarakat bahwa perawat pernah melakukan kesalahan dalam melakukan tindakan medis (Fachriza dkk, 2019). Jadi, selama melakukan tindakan keperawatan perawat harus mengikuti SOP (standar operasional prosedur) dan harus *informed consent* terlebih dahulu.

Kepuasan dari pasien merupakan satu diantara beberapa indikator peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Jika pasien dan keluarga masih banyak yang merasa kurang puas bahkan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima selama di rawat rumah sakit maka mutu pelayanan rumah sakit masih sangat kurang (Simamora dkk, 2019). Penilaian pasien dan keluarga terhadap peran perawat dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti kecepatan menangani pasien dan pemberian informasi kepada keluarga dan pasien

tentang keadaan kesehatan pasien saat dirawat (Ernawati dan Lusiani, 2019). Dengan demikian dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat harus bertindak lebih cepat, cekatan, serta tepat dalam melayani pasien.

Penilaian yang baik akan diberikan oleh pasien terhadap rumah sakit jika pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat baik sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien yaitu sikap pasien dan keluarga terhadap ketidaksesuaian dan kesesuaian antara kinerja kerja perawat yang dirasakan oleh pasien (Paulu dkk, 2018). *Caring* merupakan salah satu tindakan yang harus diterapkan melakukan tindakan karena dapat meningkatkan kepuasan pasien. *Caring* yaitu fokus keperawatan dalam bentuk praktik keperawatan profesional (Ernawati dan Lusiani, 2019). Sehingga pada saat merawat pasien perawat harus bisa menerapkan *caring* agar supaya pasien merasa puas selama masa pengobatan.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah mengutamakan keselamatan pasien. Keselamatan pasien ialah prioritas utama bagi tenaga kesehatan karena berkaitan dengan nyawa dan kualitas RS (Wahyudi dkk, 2022). WHO resmi menerbitkan sembilan jalan keluar untuk menyelamatkan pasien yakni memperhatikan nama obat, ucapan mirip, serta rupa obat, identifikasi pasien, berkomunikasi baik disaat pengoperan, melakukan tindakan pada tubuh pasien dengan benar, mengendalikan cairan elektrolit pekat, pastikan ketepatan pemberian obat saat pengoperan, menghindari pemasangan kateter/selang yang tidak sesuai, menggunakan alat injeksi sekali pakai, dan mencuci tangan demi mencegah infeksi (Arini, 2020). Jadi, dalam selama bertugas perawat harus mengutamakan keselamatan pasien.

Instalasi gawat darurat (IGD) adalah gerbang utama masuknya penderita gawat darurat. IGD ialah unit rumah sakit yang pertama kali memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam (Andrayoni dkk, 2019). IGD merupakan ruangan pelayanan kesehatan yang dibuat agar dapat digunakan sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan (Nurjanah, 2022). Dapat disimpulkan bahwa IGD adalah tempat penerimaan pasien pertama kali dengan kasus kegawat daruratan dan akan dirawat selama 24 jam pada ruangan tersebut

hingga kondisi pasien stabil maka akan dipindahkan ke ruang rawat inap ataupun rawat jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang yang terdiri dari 5 orang pasien dan 5 orang keluarga pasien didapatkan bahwa ada perawat yang sudah menjalankan perannya dengan baik dalam melakukan pelayanan kesehatan dan ada juga perawat yang masih kurang baik dalam menjalankan perannya pada saat melakukan pelayanan kesehatan seperti perawat yang lama dalam melakukan tindakan khususnya memindahkan pasien dari IGD ke ruang rawat padahal dari survei yang dilakukan oleh peneliti masih banyak ruang yang kosong. Penelitian ini dilakukan diruangan IGD RSUD Manembo-nembo Bitung karena perawat IGD belum menjalankan perannya dengan cukup baik khususnya sebagai edukator dan komunikator.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimanakah peran perawat dalam pelayanan kesehatan: perspektif pasien dan keluarga di RSUD Manembo-Nembo Bitung?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengeksplorasi peran perawat dalam pelayanan kesehatan: perspektif pasien dan keluarga di RSUD Manembo-Nembo Bitung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Perkembangan Ilmu Keperawatan

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam bidang ilmu keperawatan untuk memperluas pemahaman perawat tentang peranan perawat yang baik.

1.4.2 Praktik Pelayanan Keperawatan

1.4.2.1 Perawat

Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perawat sebagai bahan kajian dalam melakukan peranannya dalam pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien dan keluarga bisa menjadi semakin baik.

1.4.2.2 Rumah Sakit

Peneliti berharap penelitian ini akan membantu rumah sakit agar lebih meningkatkan lagi kualitas dan mutu pelayanan kesehatan baik itu menyangkut fasilitas, pelayanan kesehatan yang diberikan, maupun menyangkut kinerja perawat, dengan cara rumah sakit dapat memberikan lembar evaluasi kepada pasien dan keluarga untuk diisi menyangkut dengan kepuasan pasien selama dirawat dirumah sakit baik itu dari segi peran perawat maupun hal-hal lainnya.

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat juga bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan, dan lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien sehingga pasien dan keluarga merasa nyaman dan dapat menjadikan rumah sakit ini sebagai pilihan utama untuk melakukan pemeriksaan kesehatan atau pengobatan di saat sakit.

1.4.2.3 Pasien dan Keluarga

Peneliti juga berharap kiranya penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien dan keluarga agar dalam melakukan pengobatan pasien dan keluarga bisa merasa nyaman karena pelayanan kesehatan yang diterima sudah memuaskan

1.4.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berhadap dengan adanya penelitian ini dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai suatu bahan referensi untuk menyelesaikan tugas maupun tugas akhir dalam masa pendidikan.