

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepemimpinan yang paling dekat dalam pengawasan pelaksanaan timbang terima adalah kepala ruang. Kepala ruang mempunyai andil bahkan berperan langsung dalam pelaksanaan timbang terima. Peran kepala ruangan sebagai seorang pimpinan mempunyai banyak hal yang erat kaitannya dengan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Adanya peran yang baik dari seorang kepala ruangan sebagai seorang pimpinan atau manajer dalam dan selama proses pelaksanaan timbang terima diharapkan akan dapat memperlancar timbang terima dalam layanan keperawatan (Istiningtyas & Wulandari, 2018).

Machelia & Handieni (2021) menyebutkan, pengetahuan kepala ruangan yang baik tentunya membuat kepala ruangan untuk mampu mengarahkan perawat dalam melaksanakan timbang terima. Pengarahan yang diberikan oleh kepala ruangan merupakan pedoman perawat dalam bekerja sehingga perawat lebih terarah dalam pelaksanaan serah terima pasien. Pada saat perawat mengalami kesulitan, kepala ruangan memberikan arahan dan tetap melibatkan perawat dalam menangani permasalahan yang dihadapi sehingga serah terima dapat terlaksana dengan baik.

Timbang terima pasien mencakup sasaran kedua dalam keselamatan pasien, yaitu meningkatkan komunikasi yang efektif di antara petugas kesehatan. Kesalahan yang terjadi saat menyampaikan serah terima saat pergantian shift dapat berdampak negatif pada penurunan indikator kualitas pelayanan, khususnya keselamatan pasien di rumah sakit (Pranatha & Karimah, 2017). Menurut Tatiwakeng et al. (2021) timbang terima pasien adalah cara untuk mentransfer informasi (termasuk tanggung jawab dan tuntutan) selama transisi perawatan yang berkelanjutan atau pertukaran antar shift yang dilakukan di dekat pasien dengan tujuan untuk berbagi informasi antara pasien dan petugas agar perawatan terus berjalan dengan baik. Ini adalah proses interaktif yang memberikan kesempatan

kepada pasien untuk memberi masukan dan mengungkapkan masalah yang dihadapi. Pendekatan timbang terima pasien memungkinkan perawat untuk menjamin keselamatan pasien, mencakup aspek-aspek lingkungan pasien, seperti letak tempat tidur, serta memastikan alat-alat medis di samping pasien berfungsi dengan baik dan bahwa terapi medikasi yang diberikan sesuai dengan program (Husna Sibarani et al., 2023).

Timbang terima merupakan salah satu bentuk proses pemberian pelayanan kepada pasien untuk mencapai asuhan keperawatan berkesinambungan bagi kesehatan dan keselamatan pasien (Wisdayana et al., 2020). *Handover* atau timbang terima merupakan bagian dari proses asuhan keperawatan dirancang sebagai cara pemberian informasi yang relevan pada perawat setiap pergantian shift, arahan dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, tujuan & rencana perawatan, pengobatan serta menentukan prioritas pelayanan. Fungsi utama dari timbang terima adalah untuk memastikan komunikasi antara perawat mengenai informasi pasien untuk kontinuitas perawatan pasien (Parlar Kilic et al., 2017). Kusumaningrum (2022) dalam penelitiannya menyebutkan dari pelaksanaan timbang terima yang sesuai SOP ruangan, sebagian besar dari responden (56%) berada pada kriteria timbang terima pasien dengan baik, 35% berada pada timbang terima kriteria cukup dan sebagian kecil (9%) berada pada kriteria kurang.

Mutu pelayanan keperawatan adalah indikator kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan acuan untuk mengukur seberapa baik pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari fasilitas yang mewah, teknologi yang lengkap, dan penampilan fisik, tetapi juga dari sikap dan perilaku pegawai yang harus menunjukkan profesionalisme dan memiliki komitmen yang tinggi (Supartiningsih, 2017). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2014). Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia di rumah

sakit yang menentukan penilaian terhadap kualitas atau mutu pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut (Suweko & Warsito, 2019).

Tingkat kepuasan pasien akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien untuk kesehatannya adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Suciati & Zaman, 2023). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan, salah satu bagian tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah perawat karena pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit, karena kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima (Meisyaroh et al., 2023).

Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pasien ialah kualitas produk, harga, service quality, faktor emosional serta kemudahan. Service quality bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari service quality ialah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (*tangibles*) (Layli, 2022). Adapun penelitian lain oleh Nur'aeni & Simanjorang (2020) mengemukakan bahwa kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan pemaparan masalah di atas peneliti tertarik melakukan penelitian terkait peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang

terima dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien di ruang rawat Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi dan menjelaskan terkait peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan para pembaca terutama mengenai peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Diharapkan penelitian ini juga dapat di jadikan sebagai data atau referensi pengembangan ilmu mengenai peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan yang baik.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi instituti pendidikan

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan masukan bagi instituti pendidikan dalam proses pembelajaran manajemen keperawatan terkait peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien

- b) Bagi pelayanan keperawatan dan kesehatan

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi bidang keperawatan dan pelayanan kesehatan khususnya dalam menentukan

peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien Selain itu, diharapkan laporan ini menjadi masukan bagi bidang manajemen keperawatan untuk dapat meningkatkan standar mutu pelayanan perawatan.

