

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang sedang dan akan dihadapi terutama dalam bidang kesehatan menimbulkan harapan akan peluang (opportunity) meningkatnya pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi disektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat turut memberikan warna di era globalisasi dan memacu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya agar tidak dimarginalkan oleh masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana kesehatan yang lengkap, memadai dan dilengkapi dengan pekerja kesehatan yang profesional salah satu didalamnya yaitu tidak lepas dari pelayanan keperawatan yang berkualitas dan bermutu sesuai tuntutan masyarakat di era sekarang ini.

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami

masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan bermutu apa tidak (Watson, 2004).

Persson dan Larsson (2004) *cit* Winarto (2007) mengungkapkan bahwa persepsi pasien tentang apa yang membentuk kualitas perawatan dibentuk oleh pengalaman mereka atas struktur perawatan yang telah ada dan oleh sistem norma, harapan, dan pengalaman mereka sendiri. Dalam model ini, kualitas perawatan dipahami dalam 2 struktur yang jelas dari organisasi perawatan yang intinya hubungan manusia sebanding dengan aspek fisik, administratif dan kualitas lingkungan pelayanan kesehatan. Pandangan pasien mengandung aspek rasional dan aspek kemanusiaan. Harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, menyebabkan pasien menjadi semakin kritis. Pasien menjadi lebih memilih tempat di mana ia akan dirawat.

Menurut Nursalam (2006) hal tersebut merupakan suatu tantangan bagi tenaga kesehatan termasuk perawat. Profesi keperawatan adalah profesi yang sudah mendapatkan pengakuan dari profesi lain, dituntut untuk mengembangkan dirinya untuk berpartisipasi aktif dalam sistem pelayanan kesehatan agar keberadaannya mendapat pengakuan dari masyarakat atau pasien. Oleh karena itu, semua tenaga kesehatan termasuk perawat di rumah sakit diharapkan berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain terutama dalam hal kualitas pelayanan terhadap pasien yang lebih bermutu.

Asuhan keperawatan yang bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan *caring* kepada klien yang seyogyanya harus tumbuh dari dalam diri perawat dan bukan hanya ditunjukkan tindakan fisik saja, apa yang dikerjakan perawat, tetapi juga mencerminkan perawat ketika memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Hal ini sama dengan yang diungkapkan Roach *cit* Prabowo (2007), dimana sikap yang *caring* bukan hanya semata-mata perilaku namun juga merupakan suatu tindakan yang memberikan asuhan fisik dan perhatian emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien.

Perawat merupakan kelompok profesi yang paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, dan kesengsaraan yang dialami masyarakat, sehingga inti dari tindakan keperawatan adalah *caring*. Oleh karena itu sebagai seorang perawat yang menerapkan keprofesionalannya, yakni sebagai anggota dari kelompok profesi yang paling dituntut sikap peduli yang penuh, terutama dalam setiap memberikan asuhan keperawatan, secara menetap, terus menerus dan berkualitas sesuai dengan akidah profesi dan standar yang telah ditetapkan, sehingga perawat senantiasa menempatkan sikap *caring* sebagai acuan yang mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Wedho, 2005).

Pasien adalah seseorang yang datang kepada kita akibat masalah kesehatan yang dialaminya. Sudah menjadi kewajiban kita untuk memberikan pelayanan secara komprehensif, menghormati pasien sebagai individu yang

unik, merupakan kesatuan yang integral dari bio-psiko-sosial dan kultural (Winarto, 2007)

Kondisi sakit bagi pasien yang dirawat dibangsal dapat menjadi sebuah perubahan hidup yang besar dan berarti. Winarto, (2007) kerusakan fisik, perubahan lingkungan, kehilangan fungsi tubuh, dan perubahan personal hygiene dapat menyebabkan peningkatan kebutuhan, akan menuntut perhatian dan sikap *care* perawat yang lebih banyak lagi sehingga terbentuk hubungan emosional dan saling mempunyai persepsi yang sama dalam hal pelayanan kesehatan bagi perawat dan pasien.

Dari permasalahan yang di jumpai dapat terlihat bahwa adanya kecenderungan bahwa perawat belum menggunakan caring sebagai suatu bagian yang sangat mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Dimana hal tersebut nantinya akan mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan yang diberikan dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan (Agustin, 2002).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada klien akan mempengaruhi persepsi klien yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan klien terhadap pelayanan yang diterima dalam penelitian Sriyoko, 2005 tentang pelayanan kualitas keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2000 - 2004 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memenuhi harapan klien. Klien yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat baik yaitu sebesar 8.3 %, 36.7 % baik, 30 % cukup,

dan 25 % kurang. Klien menyatakan perawat kurang ramah , pelayanan perawat lambat dan kurang komunikasi antara perawat dan pasien. Sedangkan untuk kualitas pelayanan pada tahun 2005 di Instalasi Rawat Inapnya menunjukkan kualitas yang baik. Klien 55 % menyatakan kualitas pelayanan baik dan 3 % kurang berkualitas, 61 % merasa puas dan 10 % kurang puas. Rata – rata kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 77.6 % yang berarti klien merasa puas.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dimulai dari kualitas pelayanan yang terbaik. Kepuasan konsumen tersebut secara sederhana dapat digambarkan sebagai rasio dari persepsi dengan harapan konsumen yang dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Apabila jasa pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Prabowo, 2007).

Terkait dalam hal tersebut diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang ” Persepsi sikap care perawat dari perspektif perawat dan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan di teliti adalah "Apakah ada perbedaan persepsi antara pasien dan perawat tentang sikap *care* perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya persepsi tentang sepuluh karatif faktor dari *caring* antara perawat dan pasien tentang sikap *care* perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya persepsi perawat tentang sepuluh karatif faktor sikap *care* perawat dan pentingnya sikap *care* bagi perawat untuk pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Diketuinya persepsi pasien tentang sepuluh karatif faktor sikap *care* perawat dan pentingnya sikap *care* perawat bagi pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan sebagai bahan kajian dalam mengembangkan konsep dan sikap *care* perawat terhadap pasien yang berkaitan dengan persepsi dari perspektif perawat dan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi rumah sakit

Sebagai acuan untuk evaluasi pelayanan keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama pada hubungan antara perawat dengan klien sehingga memberikan kepuasan klien yang akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

b. Bagi Institusi pendidikan

Sebagai bahan kajian untuk mengembangkan ilmu dalam memberikan pelayanan keperawatan terutama dalam hal *caring* perawat.

c. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan dan informasi untuk evaluasi dalam menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan perawatan dengan memperlihatkan *caring* terhadap klien sehingga terlaksana hubungan yang terapeutik.

d. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengalaman nyata tentang pentingnya perilaku *caring* perawat dalam melakukan tindakan keperawatan sesuai persepsi pasien.

e. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang persepsi perawat dan persepsi klien terhadap sikap *care* perawat.

E. Keaslian Penelitian

Peneliti belum menemukan penelitian yang sama, tetapi ada beberapa penelitian yang sejenis dan mendukung penelitian ini :

1. Agustin (2002), perilaku *caring* perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien di instalasi rawat inap bedah dewasa di RS Mohammad Hosein Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional, dengan populasi seluruh klien pasca bedah yang dirawat sebanyak 299 orang dengan sampel 101 orang. Diperoleh hasil bahwa perawat belum sepenuhnya berperilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan, dan tingkat kepuasan klien masih sangat rendah.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel bebasnya perilaku *caring* perawat. Responden adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mohammad Hosein Palembang.

2. Prabowo (2007), dengan judul hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental bersifat deskriptif analitik kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum 48,9% pasien mengungkapkan perawat selalu berperilaku *caring*. Komponen *caring* yang dinilai baik adalah kepedulian yaitu 64,4% sedangkan tanggung jawab hanya 28,8%. Sebagian besar pasien merasakan puas terhadap perilaku *caring* perawat yaitu 56,6%. Adapun komponen yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan adalah kepedulian dengan 58,9%. Hubungan perilaku dengan kepuasan

pasien tentang *caring* perawat diperoleh nilai signifikansi (P) $< 0,05$ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat dengan korelasi koefisien (r) = 0,857 dan $P = 0,000 < 0,05$. Semakin baik penilaian pasien terhadap perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi pula kepuasan pasien tentang *caring* perawat.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu terletak pada variabel bebasnya perilaku *caring* perawat. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta sebanyak 90 pasien.