

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas, mempunyai pandangan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang diterapkan. Tiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda walaupun sama-sama memanfaatkan satu macam pelayanan kesehatan yang sama, jadi masalahnya yaitu seberapa besar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

Hasil penelitian Markuis (1983) memperlihatkan kecenderungan yang tinggi dari pasien untuk beralih ketempat pelayanan yang lain apabila tidak puas. Untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan, perawat harus senantiasa menempatkan *caring* sebagai bagian mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Hasil penelitian Khasanah (2000) menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan jaga malam yang diterimanya, akan tetapi responden masih mengharapkan pelayanan

keperawatan jaga malam yang lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya harapan pasien (mean 88,88) yang lebih tinggi dari kenyataan (mean 63,35). Lamri (1997) dalam hasil penelitiannya di Rumah Sakit Islam Samarinda mengungkapkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh kepuasan terhadap minat untuk menggunakan kembali Rumah Sakit Islam Samarinda adalah kuat dan positif. Sebuah survey yang telah dilakukan di 5 negara yaitu, Kanada, Jerman, skotlandia, Inggris dan Amerika Serikat menunjukkan bahwa 17% - 44% kualitas pelayanan di 5 negara tersebut memburuk dalam 1 tahun terakhir (murti 2003).

Dari catatan kesan dan pesan yang telah diobservasi oleh peneliti di RSUD kota Yogyakarta didapatkan bahwa ada sebagian pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat shift jaga malam. Meskipun hanya sebagian kecil pasien mengeluh tentang hal tersebut, ini merupakan hal yang harus kita perhatikan mengingat tingkat kebutuhan akan pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat.

Perawat sebagai salah satu diantara pemberi pelayanan mempunyai waktu paling panjang disisi pasien yaitu selama 24 jam yang terbagi tiga shift, pagi-sore-malam (Swansburg, 1996). Sedangkan jumlah tenaga perawat yang dibutuhkan untuk tiap shift menurut Warstler (Cit Swansburg, 1996) adalah siang-47%, sore-35% dan malam-17% dari jumlah tenaga yang dibutuhkan untuk tiap bangsal. Perbandingan diatas memperlihatkan bahwa jumlah tenaga

perawat shift jaga malam paling sedikit dibanding shift jaga yang lain walaupun dengan jumlah pasien yang relatif sama dengan shift yang lain.

Sepanjang pengamatan peneliti masih banyak dijumpai jumlah tenaga perawat shift jaga malam dibawah standar yang dianjurkan oleh Warstler tersebut. Dengan demikian beban kerja perawat shift jaga malam akan menjadi lebih berat dan tentu akan mempengaruhi hasil dari pelayanan keperawatan pula. Menurut Kotler (1989), terdapat 5 tipe tuntutan dan harapan calon pasien tentang personil pemberi pelayanan yaitu: responsif (mereka harus bersedia dan siap melayani), kompeten (mereka harus mengetahui tugas mereka), sopan (ramah, tamah, hormat, beretika baik, sopan dan fleksibel), kredibilitas (dapat dipercaya dan jujur), sensitifitas (mengerti akan kebutuhan pasien), memberikan perhatian kepada pasien dan peka terhadap lingkungan).

Sesuai dengan tuntutan pasien yang dikemukakan Kotler, maka perilaku *caring* adalah cara yang tepat untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan, karena hal tersebut sesuai dengan 5 dimensi *caring*. Yaitu compassion (kepedulian), competence (ketrampilan), confidence (kepercayaan), conscience (hati nurani/ketulusan hati) dan commitment (tanggung jawab) (Roach, 1997).

Perawat harus senantiasa menempatkan *caring* sebagai bagian mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Hal ini sesuai opini dalam situs internet yang diungkapkan dalam rangka refleksi memperingati

ulang tahun PPNI, *caring* adalah suatu perasaan emosi, perasaan belas kasih atau empati dengan memiliki kepedulian dan menghargai terhadap kesehatan pasien yang mendorong perawat untuk memberikan asuhan keperawatan secara optimal (margaretha, 2005). Oleh sebab itu, setiap rumah sakit harus mempertimbangkan antara tingkat hunian rata-rata dengan perawat yang bertugas pada shift malam sehingga pelayanan keperawatan menjadi lebih baik.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan “hak” setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Sekarang adalah zaman bahwa semboyan “pelanggan atau konsumen adalah raja” ini sudah benar-benar harus diwujudkan. Kini adalah masa “keunggulan konsumen” didunia dan semua institusi-intitusi termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pasien atau pelanggan.

Konsep tersebut menekankan pentingnya mengetahui hubungan mutu pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pasien sesuai tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang ditetapkan (Azwar, 1996).

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasar latar belakang diatas masalah yang akan diteliti adalah “tingkat kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat shift jaga malam di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta”.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Diketuinya tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan di RSUD Kota Yogyakarta.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan sebagai bahan kajian dalam mengembangkan konsep *caring* perawat shift jaga malam yang berkaitan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Sebagai masukan 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 pengembangan ilmu dalam memberikan pelayanan keperawatan terutama dalam hal *caring* perawat shift jaga malam.

c. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan dan informasi dalam menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan keperawatan dengan lebih memperhatikan *caring* terhadap klien sehingga dapat terlaksana hubungan yang terapeutik.

d. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengalaman nyata tentang pentingnya perilaku *caring* perawat shift jaga malam dalam melakukan tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien.

e. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang *caring* perawat shift jaga malam berkaitan dengan kepuasan pasien.

## **E. KEASLIAN PENELITIAN**

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

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. Amronah (2006), dengan judul hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien ruang rawat inap RSUD Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan non eksperimental bersifat deskriptif analitik kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Populasi pasien rawat inap RSUD kota Yogyakarta berjumlah 70 pasien. Diperoleh hasil : pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 54,28%. Sedangkan hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan didapatkan koefisien (r)-0,696 dan  $P-0,000 < 0,01$ .

Perbedaan terletak pada salah satu variabel penelitian yaitu terletak pada variabel bebasnya perilaku *caring* perawat. Respondennya adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta.

3. Khasanah (2000), dengan judul hubungan peran perawat shift jaga malam dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Bangsal penyakit dalam

A1 dan D1 RSUP Dr Sardjito Yogyakarta. Dengan analisa deskriptif dinyatakan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan jaga malam yang diterimanya, akan tetapi responden masih mengharapkan pelayanan keperawatan jaga malam yang lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya harapan pasien (mean 88,88) yang lebih tinggi daripada kenyataan (63,35).

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel bebasnya yaitu peran perawat shift jaga malam. Respondennya adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap A1 dan D1 RSUP Dr Sardjito Yogyakarta.

4. 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.