

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional sebagai bagian integral pelayanan kesehatan berbentuk pelayanan biologi, psikologi, sosial dan spiritual secara komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga atau masyarakat yang sehat maupun sakit mencakup siklus hidup manusia (Gaffar, 1999).

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di segala bidang termasuk bidang kesehatan, perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta perhatian terhadap hak asasi manusia, menuntut adanya pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan khususnya pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki ilmu pengetahuan, ketrampilan keperawatan profesional serta memiliki sikap profesional sesuai kode etik profesi. Husein (1994) menegaskan bahwa yang dimaksud dengan ketrampilan profesional keperawatan bukan sekedar terampil dalam melakukan prosedur keperawatan, tetapi mencakup ketrampilan interpersonal, ketrampilan intelektual dan ketrampilan teknis.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dimungkinkan tanpa adanya pelayanan keperawatan karena pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Dalam UU Kesehatan No. 23 tahun 1992 dinyatakan

ilmu termasuk ilmu keperawatan. Dengan demikian setiap upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan harus disertai dengan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Terlaksananya asuhan keperawatan sangat tergantung pada aspek ketenagaan atau sumber daya manusianya baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga keperawatan di rumah sakit yang merupakan tenaga yang terbanyak diantara tenaga kesehatan sangatlah menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Azwar (1995), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tak lepas dari mutu keperawatan dimana masih banyak permasalahan yang dijumpai yaitu standarisasi tenaga-tenaga perawat yang belum sesuai dengan peran dan fungsinya. Upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan tenaga perawat melalui penataran-penataran belum mampu mengatasi kesenjangan antara tuntutan peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan kemajuan IPTEK kesehatan atau keperawatan.

Jacobalis (1993) menyatakan bahwa dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan klien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku petugas atau karyawan, keterlambatan layanan dokter dan perawat, kurangnya komunikatif dan informatif petugas, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit sehingga akan berdampak pada *income* rumah sakit.

Baik-buruknya RS tergantung pada kualitas profesionalisme mental para perawat, sebab perawat adalah petugas RS yang bekerja 24 jam. Menyadari fenomena tersebut banyak RS mengadakan *training in service* berupa pengayaan kerja bagi para perawat. Akan tetapi *training in service* tersebut kebanyakan lebih

dilaksanakan hanya sekedar *skill* perawat sedangkan aspek *attitude*

(sikap) perawat yang berhubungan dengan ketrampilan interpersonal pada *customer service* memiliki frekuensi lebih sedikit dibandingkan *training* yang lainnya. (Fitriyah,2002). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Wartiyem (2000) bahwa 14 (53,85%) dari 26 responden perawat di ruang IRNA II RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta mempunyai kemampuan kurang baik dalam melakukan komunikasi terapeutik pada pasien. Jadi kegagalan hubungan interpersonal terjadi akibat kegagalan dalam melakukan komunikatif yang efektif.

Ketrampilan interpersonal perawat meliputi seluruh tindakan keperawatan yang menghargai tubuh, pikiran dan jiwa orang lain seperti melihat pasien dengan ramah, mendengarkan dengan empati dan memberikan respon dengan perasaan kasihan. Perawat profesional memberikan lebih dari sekedar ketrampilan teknis saja. Ketrampilan hubungan interpersonal yang mempermudah asuhan keperawatan, rasa percaya diri dan penghargaan yang positif pada pasien dalam pandangan yang menyeluruh adalah sangat bernilai dalam perawatan profesional.

Peplau mengembangkan model konseptual keperawatan yang dititikberatkan pada hubungan interpersonal perawat-pasien, dimana proses interpersonal ini mempunyai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan memacu proses terapeutik diantara perawat-pasien yang saling menghargai (Dwidiyanti, 1998). Hubungan terapeutik adalah hubungan kerjasama antara pasien dan perawat yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran dan pengalaman dalam membina hubungan intim yang terapeutik.(Stuart & Sundeen, 1995). Suatu hubungan yang

Seringkali kita mendengar pendapat yang negatif, protes bahkan kemarahan terhadap pelayanan kesehatan secara umum yang menjadi sasaran ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Banyak keluhan masyarakat yang sering disampaikan baik melalui kotak saran, surat pembaca di berbagai media massa bahkan media elektronik yang isinya menyatakan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan terutama mengenai sikap perawat yang dianggap kurang ramah, judes, kurang menghargai pasien dan kurang tugasnya sebagai perawat.

Rumah Sakit Umum R.A. Kartini Jepara merupakan rumah sakit dengan type B non pendidikan milik pemerintah Kabupaten Jepara yang memiliki tenaga keperawatan sejumlah 106 orang dengan satu orang berpendidikan Sarjana Keperawatan dan 78 orang berpendidikan Diploma Keperawatan. Sebagai rumah sakit unit swadana, RSUD R.A. Kartini Jepara berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu khususnya dalam hal pelayanan keperawatan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan tersebut banyak variabel yang terkait salah satunya perawat yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sikap dan ketrampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien sangat diperlukan dalam pemberian asuhan keperawatan. Untuk itu RSUD R.A. Kartini Jepara berusaha untuk meningkatkan dengan cara meningkatkan jenjang pendidikan bagi perawat. Hal ini terbukti dengan diselenggarakannya pendidikan DIII Keperawatan jalur khusus bagi perawat lulusan

Banyaknya waktu perawat selama 24 jam untuk bertemu dengan pasien dan keluarganya memungkinkan untuk sering berkomunikasi dengan perawat. Kesan baik buruknya hubungan interpersonal perawat yang dipersepsikan oleh pasien dan keluarganya sudah terlihat pada awal pertemuan perawat-pasien. Keterampilan interpersonal merupakan seluruh tindakan keperawatan yang menghargai pasien sebagai individu yang unik, memberikan kehangatan dan persahabatan, keterbukaan serta empati. Keterampilan interpersonal yang baik akan mempermudah perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Adanya fenomena itulah yang membuat penulis tertarik untuk mengambil judul “hubungan antara sikap dengan keterampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien di bangsal keperawatan medikal bedah RSUD R.A. Kartini Jepara tahun 2004”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Adakah hubungan yang bermakna antara sikap dengan keterampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien di bangsal keperawatan medikal bedah di RSUD R.A. Kartini Jepara?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan antara sikap dengan keterampilan perawat dalam

hubungan interpersonal perawat-pasien di bangsal keperawatan medikal bedah

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya sikap perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien di bangsal keperawatan medikal bedah RSUD R.A. Kartini Jepara.
- b. Diketuainya ketrampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien di bangsal keperawatan medikal bedah RSUD R.A. Kartini Jepara.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai masukan dalam pendidikan keperawatan untuk mengembangkan seluruh aspek profesionalisme perawat yang meliputi aspek *knowledge*, *skill* dan *attitude*.

2. Bagi Institusi

Sebagai masukan dalam mengembangkan potensi perawat dalam hal meningkatkan sikap dan ketrampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai wawasan dan masukan bagi perawat pelaksana dalam bersikap dan membina hubungan interpersonal antara perawat, pasien dan keluarga.

E. Ruang Lingkup

1. Materi Penelitian

Materi penelitian yang kami ambil adalah hubungan antara sikap dengan

hubungan interpersonal perawat-pasien

Kami memilih materi tersebut karena banyaknya waktu perawat (24 jam) disamping pasien memungkinkan terjadinya hubungan interpersonal perawat-pasien.

2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang kami teliti adalah perawat Diploma III Keperawatan yang bekerja di bangsal keperawatan medikal bedah RSUD R.A. Kartini Jepara.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September tahun 2004.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan yaitu RSUD R.A. Kartini Jepara.

Kami memilih lokasi tersebut karena berdasarkan kritik dan saran masih ada pasien maupun keluarga yang mengeluhkan sikap perawat yang kurang baik dalam memberikan perawatan.

F. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan penulis penelitian tentang hubungan antara sikap dengan ketrampilan perawat dalam hubungan interpersonal perawat-pasien belum pernah diteliti oleh orang lain. Kita ketahui salah satu fungsi perawat adalah sebagai pemberi pelayanan kepada pasien yang mempunyai waktu yang relatif lama (24 jam) untuk berinteraksi oleh karena itu penulis mencoba menelitinya untuk mengetahui adakah hubungan yang bermakna antara sikap dengan ketrampilan perawat. Ada beberapa penelitian lainnya yang meneliti dari salah satu variabel

tentang Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Perawat Dengan Keterampilan Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan hasil ada hubungan yang bermakna dan perbedaannya pada tempat dan waktu penelitiannya, sedangkan Setiya Budi Utama, S.Pd (2002) meneliti dengan judul Hubungan Sikap Dan Kecerdasan Emosional Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Banyumas dengan hasil ada hubungan yang bermakna antar variabel. Adapun perbedaan terletak pada sampel, tempat dan waktu penelitian serta uji statistik