

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut profesi kesehatan termasuk profesi keperawatan untuk memberi pelayanan berkualitas dan komprehensif sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku. Tindakan keperawatan merupakan salah satu penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit oleh karena itu kualitas pelayanan tindakan keperawatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin (Nursalam, 2002).

Perawatan luka merupakan tindakan untuk membersihkan luka, mengobati dan menutup kembali dengan prosedur pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan dokumentasi untuk memulihkan luka dengan cepat. Apabila hal itu dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur tindakan perawatan, maka akan mempercepat penyembuhan (Ellis, 2003).

Perawatan luka yang tepat dapat mengontrol penyebaran dan meminimalkan infeksi luka, dimana perawat yang menyediakan perawatan setiap waktu secara konsisten pada pasien yang dirawat di rumah sakit, perawatan luka aseptik, mendukung aktifitas pasien dan nutrisi merupakan cara untuk mempercepat penyembuhan luka (Potter dan Perry, 2005). Sejalan dengan luka melalui fase-fase penyembuhan, banyak elemen yang mempengaruhi seperti nutrisi yang adekuat, kebersihan, istirahat, dan posisi, menentukan seberapa cepat penyembuhan luka (Dunn, 2000). Apabila hal itu berhasil dengan baik maka akan membuat pasien

cepat pulang dan menimbulkan kepuasan bagi pasien. Kesembuhan luka dengan cepat merupakan hal yang menguntungkan bagi penderita untuk cepat pulang dan dapat melakukan aktifitas sehari-hari tanpa dibantu keluarga, juga bisa menekan biaya perawatan yang besar (Reksoprodjo, 1995).

Untuk mengetahui kepuasan pasien, umumnya indikator yang sering digunakan sebagai obyektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari perawat. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu subjektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan pengaruh lingkungan (Sudewi 2006).

Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang atau telah harus di alami guna memperoleh hasil tersebut (Soejadi, 1996).

Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi dan yang dialami sehingga dapat memenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan (Yamit, 2002). Seiring dengan meningkatnya tingkat

pendidikan, taraf hidup, dan perkembangan ilmu pengetahuan masyarakat

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang tindakan perawatan luka paska bedah di Bangsal Bougenvil dan Aidelwis BRSD RAA Soewondo Pati Jawa Tengah.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang tindakan perawatan luka paska bedah di Bangsal Bougenvil dan Aidelwis, meliputi:

- a. *Tangibles*, bukti langsung meliputi: fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian penampilan karyawan atau petugas.
- b. *Reliability*, kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*, daya tanggap yaitu keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance*, jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- e. *Empathy*, kemudahan dalam melakukan hubungan dan memahami

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Dapat sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan khususnya dalam melakukan tindakan perawatan luka sehingga dapat meningkatkan sistem pelayanan keperawatan.

2. Bagi Bidang Penelitian

Dapat digunakan sebagai acuan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap tindakan perawatan luka.

3. Bagi Institusi Rumah Sakit

Dapat memberi informasi tentang kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan luka sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

4. Bagi Klien

Dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal karena peran perawat yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

E. Ruang Lingkup

1. Materi Penelitian

Materi yang akan diteliti adalah kepuasan pasien terhadap tindakan perawatan luka karena mutu tindakan perawatan luka mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani perawatan luka di bangsal rawat inap di Bangsal Rawat Inap dan Aidulwis

3. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2009.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bangsal Bougenvil dan Aidelwis BRSD RAA Soewondo Pati Jawa Tengah.

F. Keaslian Penelitian

Menurut sepengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien tentang tindakan perawatan luka peska bedah oleh perawat di bangsal Baugenvil dan Aidelwis BRSD RAA Soewondo Pati Jawa Tengah. Beberapa penelitian yang hampir sama adalah:

1. Pertiwi (2002) dengan judul: Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Tindakan Keperawatan dalam Pemenuhan Kebersihan diri dan Hubungan Terapeutik Perawat Klien di IRNA RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan diskriptif cross sectional. Hasil penelitian ini adalah semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.
2. Agustina (2002) dengan judul: Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di BRSD Kepanjen Malang. Jenis penelitian ini adalah diskriptif dengan pendekatan cross sectional. Hasilnya penelitian ini didapatkan ada 30% pasien merasa puas dan 70 % pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh