

## **BAB-I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pelayanan kesehatan dalam rangka mewujudkan tujuan pembangunan di bidang kesehatan senantiasa dituntut peningkatan kualitasnya oleh konsumen (health consumers), pemberi pelayanan kesehatan (health provider), maupun pihak lain yang telah membiayai pelayanan kesehatan. Selain itu dalam penyelenggaraannya tanpa adanya pelayanan keperawatan, pelayanan di rumah sakit tidak akan mungkin tercapai. Hal ini tercantum dalam pasal 32 ayat 2 Undang-Undang RI No 23 tahun 1992 tentang kesehatan yaitu penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dilakukan dengan pengobatan dan atau perawatan. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memegang peranan penting di dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit. Asuhan keperawatan dalam pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh perawat dimana tenaga perawatan tersebut berjumlah relatif banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang lain. Dengan pengelolaan terhadap mutu asuhan keperawatan yang diberikan sesuai

harapan dan kepuasan pasien sehingga nantinya akan kembali lagi ke rumah sakit tersebut jika memerlukan pelayanan kesehatan.

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.

Untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan, perawat harus senantiasa menempatkan *caring* sebagai bagian yang 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).

Memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, perawat tidak hanya sekedar tergantung pada pengetahuan dan ketrampilan tehnikal namun juga sikap dalam membina hubungan interpersonal dengan klien. Oleh karena itu perawat

... dan ... tim kesehatan yang paling dekat dan terdekat dalam menghadapi

masalah kesehatan klien harus berusaha mengatasi masalah kesehatan tersebut dengan memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif.

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 pada tindakan fisik saja apa yang dikerjakan perawat, tetapi juga mencerminkan perawat ketika memberikan asuhan keperawatan kepada klien.. *Caring* juga bukan hanya semata-mata perilaku namun juga merupakan suatu tindakan yang memberikan asuhan fisik dan perhatian emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Roach, 1997).

RSUD Sleman Yogyakarta merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Sleman Yogyakarta yang ikut memegang peranan penting dalam upaya pelayanan kesehatan. Visi RSUD Sleman Yogyakarta yaitu Terwujudnya RSUD andalan Kabupaten Sleman. Sedangkan Misi RSUD Sleman Yogyakarta adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau, meningkatkan pelayanan kesehatan dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memadai, meningkatkan kinerja karyawan dan semangat pelayanan. RSUD Sleman Yogyakarta memiliki 9 Instalasi rawat inap yaitu Ruang Edelweis, Ruang Mawar, Ruang Flamboyan, Ruang Bougenville, Ruang Dahlia, Ruang Cendana, Ruang Melati, Ruang Aster dan Ruang Angrek ( ICU ).

Tenaga perawat yang bekerja di RSUD Sleman Yogyakarta berjumlah 174 orang. Terdiri dari tenaga keperawatan 153 orang dengan perincian 1 orang  
berpendidikan Sarjana Keperawatan, 80 orang berpendidikan Diploma Keperawatan

8 orang Diploma Kebidanan, 2 orang Diploma Anastesi, 2 orang Diploma Gigi, 59 orang berpendidikan SPK. Adapun 21 orang lainnya merupakan tenaga non keperawatan (Sumber Bagian Rekam Medis RSUD Sleman).

Gambaran Indikator Pelayanan Rawat Inap RSUD Sleman Tahun 2003-2006 dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Indikator Pelayanan Rawat Inap RSUD Sleman Tahun 2003-2006**

No	Jenis Indikator	Tahun			
		2003	2004	2005	2006
1.	BOR	68,42	70,52	76,31	79,21
2.	LOS	4,08	3,83	3,83	4,14
3.	BTO	61,19	61,16	73,23	76,82
4.	TOI	1,90	1,60	1,18	0,61
5.	NDR	12,55	10,81	10,16	14,83
6.	GDR	25,88	23,80	22,02	29,26

Sumber : Bagian Rekam Medis RSUD Sleman

Jumlah pasien yang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat Inap dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2006 mengalami kenaikan seiring pasien yang kembali ke rumah sakit jika memerlukan pelayanan kesehatan. Selanjutnya dapat dilihat

**Tabel 2.**  
**Jumlah Pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman**  
**Tahun 2003-2006**

No.	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2003	8.052
2.	2004	8.695
3.	2005	9.447
4.	2006	9.923

Sumber : Bagian Rekam Medis RSUD Sleman

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa tingkat hunian RSUD Sleman Yogyakarta tiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dalam melakukan pelayanan keperawatan diperlukan juga peningkatan dalam asuhan keperawatan terhadap pasien.

Pasien menuntut pelayanan yang lebih bermutu dan ternyata kepuasan pasien dalam bidang pelayanan keperawatan terutama atas perilaku perawat menduduki urutan yang lebih tinggi dibanding atas kepuasan ketrampilan ataupun kepuasan atas fasilitas lingkungan keperawatan, serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan secara umum (Anggoro cit Suharto 1999). Namun hal itu berbanding terbalik dengan hasil Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan oleh Sub Bidang Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sleman Yogyakarta periode Januari – April 2006 dengan salah satu aspek yang dinilai adalah Pelayanan Keperawatan. Dengan jumlah responden 150 orang diperoleh hasil bahwa 27,4% merasa Sangat Tidak Puas, 25,3% Tidak Puas, 18%

Puas dan hanya 9,3% merasa Sangat Puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Adapun isi kritik yang muncul diantaranya kalau malam perawat susah dibangunkan dan cemberut terus, pasien tidak pernah dimandikan dan ditengok, kalau mencari perawat kadang caranya susah sekali (Sumber: Bagian Rekam Medis RSUD Sleman Yogyakarta).

Hasil wawancara yang dilakukan pada bulan Maret 2007 terhadap 20 pasien maupun keluarga pasien 14 orang diantaranya mengatakan bahwa merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat seperti kurang ramah, tindakan keperawatan yang dilakukan perawat masih lambat, kurang jelas dalam memberikan informasi tentang penyakit yang diderita oleh pasien. Sedangkan berdasar observasi yang dilakukan pada 12 perawat yang sedang melakukan tindakan keperawatan di Instalasi rawat inap RSUD Sleman didapatkan 8 orang belum sepenuhnya berperilaku *caring*, salah satunya yaitu bahwa perawat dalam berhubungan dengan pasien kurang bersikap ramah, mereka hanya terfokus pada tindakan saja tanpa memperhatikan kondisi kesehatan pasien.

Dari permasalahan yang dijumpai 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 pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan (Agustin, 2002)

Apabila hal ini tidak segera diatasi maka banyak diantara pasien yang merasa kecewa atau kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sehingga mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit tersebut dan pada akhirnya akan memilih alternatif lain pindah ke rumah sakit tersebut yang dianggap lebih baik dan ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Terkait beberapa hal tersebut diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang ” Hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan diteliti dan dirumuskan dalam penelitian ini adalah ”Adakah hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta?”.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Diketuinya hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan di

## 2. Tujuan khusus

- a. Diketuainya perilaku *caring* perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.
- c. Diketuainya hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.

## D. MANFAAT PENELITIAN

### 1. Manfaat Teoritis

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

### 2. Manfaat Praktis

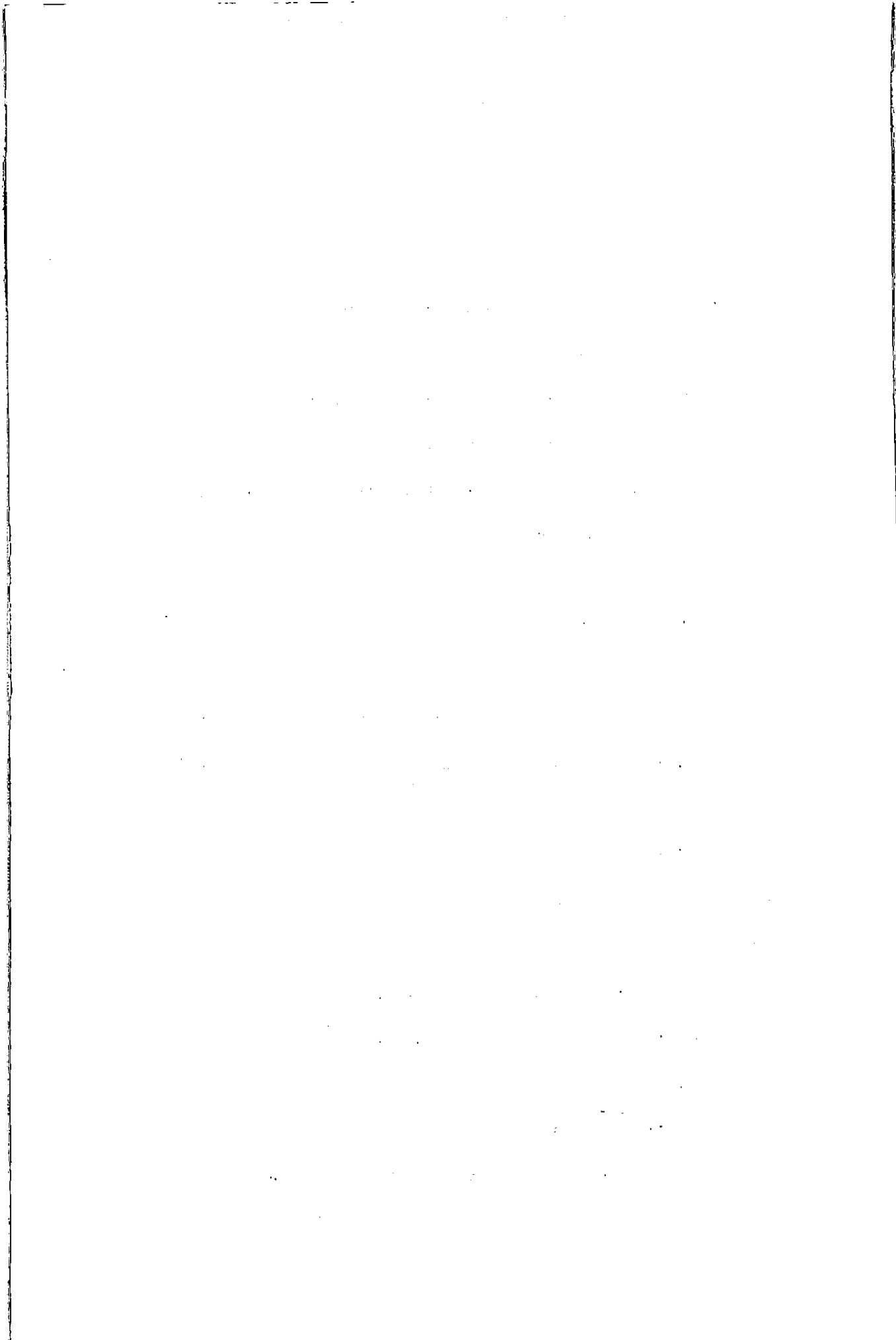
#### a. Bagi Institusi rumah sakit

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





c. Bagi Perawat

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

d. Bagi Peneliti

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

e. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang *caring* perawat yang kaitannya dengan kepuasan pasien.

## E. RUANG LINGKUP

1. Materi penelitian

Materi penelitian yaitu perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta.

2. Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2007

#### 4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Instalasi rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta.

### F. 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 Dr. 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 terikatnya yaitu kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat. Responden adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.

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 variabel terikatnya kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat. Respondennya adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.

3. Anjaswarni (2002), Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku *caring* perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional dan menggunakan metode wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua klien yang dirawat di Instalasi rawat inap I dan II RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Sampel sejumlah 125 responden. Dari penelitian ini didapatkan hasil tingkat kepuasan klien terhadap perilaku *caring* perawat adalah 82,25 %, dan diketahui bahwa 53,6 % klien kepuasannya di atas rata-rata.

Perbedaan terletak pada variabel penelitian yaitu variabel bebasnya perilaku *caring* perawat dan lebih menekankan pada hubungan perilaku dengan kepuasan pasien tentang *caring* perawat. Metode yang digunakan adalah kuesioner. Respondennya adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.