

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan berupa bantuan, diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan dan kurangnya kemauan menuju kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri (Dep Kes RI, 2001). Canadian Nurses Assosiation (CAN), mengatakan bahwa praktik keperawatan secara umum dapat didefinisikan sebagai hubungan yang dinamik, penuh perhatian dan pertolongan dimana perawat membantu pasien untuk mencapai dan mempertahankan kesehatan optimalnya (Sumijatun, 2009).

Perawat yang kompeten, dapat dilihat dari perawat yang menunjukkan kompetensi profesionalnya, termasuk kemampuan menerima informasi secara baik dan terdidik secara optimal. Kompetensi interpersonal mencakup kemampuan untuk berhubungan secara baik dengan orang lain, termasuk pasien, rekan kerja, teman sebaya atau pihak yang berwenang. Kompetensi intraprofesional dan interprofesional yang mencakup kemampuan untuk berhubungan baik dengan perawat lain dan dengan profesi lain. Kompetensi multikultural yang mencakup

sensitivitas terhadap berbagai kelompok yang beraneka ragam, dan mencakup kesadaran terhadap pengaruh budaya dan perilaku seseorang, dan kesulitan yang mungkin timbul ketika berhadapan dengan orang lain (Potter & Perry, 2005).

Proses perawatan pasien merupakan suatu proses yang kompleks. Perhatian yang lebih sering berfokus pada tugas, fungsi dan struktur yang terlibat dalam perawatan pasien telah menciptakan berbagai pelayanan yang tidak efisien. Fokus perawatan seharusnya lebih ditekankan pada kebutuhan pasien. Pada model perawatan yang berfokus pada pasien, perawat harus menjadi pemain kunci untuk melakukan koordinasi perawatan pasien. Perawat mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk melakukan aktivitas keperawatan profesional, misalnya, melakukan pengkajian klinik atau pendidikan kesehatan terhadap pasien maupun keluarganya (Potter & Perry, 2005).

Proses keperawatan lebih lanjut menekankan pada pentingnya komunikasi. Pengkajian dan evaluasi bersandar pada komunikasi yang menyangkut pengalaman dan kebutuhan pasien. Perencanaan bersama tergantung pada komunikasi yang rinci untuk mencapai pemahaman bersama dan komitmen antara perawat dengan pasien. Interpretasi dan perasaan pasien dihargai sebagai faktor-faktor yang mungkin berpengaruh pada masalah-masalah yang muncul dan juga pada penyelesaian masalahnya. Model keperawatan seperti dalam model sistemnya Neuman (1982), model adaptasi Roy (1984) dan model keperawatan perawatan diri Orem (1985) meletakkan dasar bagi komunikasi terbuka antara

perawat dan pasien dalam keterlibatan perawat yang efektif.(Potter & Perry, 2005).

Kepuasan pasien Di Rumah Sakit biasa dipengaruhi oleh berbagai faktor misalnya keberadaan berbagai jenis petugas kesehatan, alat-alat diagnostik, terapi dan obat-obatan. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh komponen proses, yakni bagaimana layanan kesehatan diberikan. Contohnya antara lain apakah diagnosis ditegakkan dalam waktu yang relatif singkat dan tepat, pemberian terapi sesuai dengan prosedur standar, atau pemberian informasi yang sesuai dengan harapan pasien (Basuki,2008).

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan.Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit.Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan keperawatan (Pohan, 2002).

Instalasi Gawat Darurat tiap saat pada kasus kegawatan harus segera mendapat pelayanan dan perawatlah yang selalu kontak pertama dengan pasien 24 jam. Oleh sebab itu pelayanan profesional harus ditingkatkan karena pasien gawat darurat membutuhkan pelayanan yang cepat , tepat, dan cermat dengan tujuan mendapatkan kesembuhan tanpa cacat. Oleh karenanya perawat instalasi dawat

darurat disamping mendapat bekal ilmu pengetahuan keperawatan juga perlu untuk lebih meningkatkan keterampilan yang spesifik seperti tambahan pengetahuan penanggulangan penderita gawat darurat (PPGD), (Mabruri,2008).Persepsi merupakan faktor yang sangat menentukan terbantuknya sikap atau perilaku individu, juga merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktifitas yang intergrated dalam diri individu (Walgito, 2002).

Persepsi pasien atau klien terhadap pelayanan kesehatan perlu diperhatikanoleh pemberi pelayanan kesehatan karena masyarakat yang menilai baik buruknya pelayanan di Rumah Sakit, misalnya ruang perawatan bedah. Dalam hal ini perawat perlu memperhatikan tingkat kepuasan pasien atau klien, meminimalkan biaya atau waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran. Umpan balik atau informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (Kotler, 2005 dalam Nurhayati, 2010).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (tangibles), keterhandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kenyamanan (assurance) dan perhatian (empathy). Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Islam madinah kasembon malang.

Hasil survei pendahuluan peneliti di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Madinah dengan 19 pasien beserta keluarga pasien Instalasi Gawat Darurat ketika ditemui mengatakan masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Study pendahuluan pada tanggal 27 September 2015 yang penulis lakukan dengan cara wawancara kepada 19 pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Madinah, 56% pasien mengatakan bahwa perawat adalah sosok yang baik, sabar, pengertian dan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah cukup, tetapi ada 44% pasien menganggap bahwa perawat adalah sosok yang kurang ramah, kurang memberikan senyuman dan dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak memberikan keterangan lengkap terhadap tindakan yang dilakukan.

Dengan menganalisis persepsi pasien tentang pengaruh terhadap persepsi pelayanan keperawatan Instalasi Gawat Darurat maka kesenjangan antara pasien dan pihak pengelola Rumah Sakit dapat diminimalkan sehingga akhirnya rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Pasien yang sudah pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan diharapkan akan tetap memilih Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit sebagai tempat untuk berobat atau mau merekomendasikan kepada keluarga maupun kerabat lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “bagaimanakah hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang.
2. Mengidentifikasi indeks kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang.
3. Menganalisa hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Memberi masukan kepada manajemen Rumah Sakit tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

1.4.2 Bagi Peneliti

Bagi peneliti sangat bermanfaat menambah wawasan tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Untuk menambah kepustakaan tentang penerapan manajemen Rumah Sakit dan dapat memberi masukan bagi peneliti dimasa mendatang tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap indeks kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.