

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang menyelenggarakan sarana pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah Sakit bertugas dalam melaksanakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai unit profesi tenaga kesehatan dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan serta pemeliharaan kesehatan yang baik. Rumah Sakit saling berlomba memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga diharapkan pasien akan merasa puas (Mirnawati, 2014).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur pelayanan keperawatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2011). Secara teori kepuasan pasien dapat diukur dengan ungkapan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan suatu jasa pelayanan (Kotler, 2007 dalam Wira, Suarjana & Wijaya, 2014). Kepuasan pasien dapat menjadi indikator dalam menggambarkan mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (Muninjaya, 2011 dalam Wira, Suarjana & Wijaya, 2014).

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia terpenting di rumah sakit, karena selain jumlahnya yang dominan juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien (Yusuf, 2013). Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) melaporkan bahwa sekarang ada lebih dari 9 juta perawat dan bidan di 141 negara. *The Atlantic Monthly* menyatakan bahwa keperawatan merupakan perpaduan dari perhatian, pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup pasien (Indrajati, Ummah & Sumarsih, 2011). Oleh karena itu pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang jelas mempunyai kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit juga harus disertai upaya meningkatkan pelayanan keperawatan (Yani, 2007 dalam Yusuf, 2013). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2013) dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan tenaga perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wonosegoro 1 Boyolali. Koefisien korelasi adalah positif (+), artinya bahwa hubungan mutu pelayanan tenaga perawat dan kepuasan pasien adalah searah, yaitu semakin tinggi mutu pelayanan tenaga perawat, maka tingkat kepuasan pasien juga meningkat.

Keperawatan merupakan suatu bentuk layanan kesehatan profesional dimana sikap perawat yang utama salah satunya adalah bagaimana menunjukkan sikap simpati dan empati kepada klien. Sikap ini sesungguhnya sangat berpengaruh terhadap kesembuhan seorang klien (Asmadi, 2008 dalam Astarani & Pradianata, 2015). Perawat menunjukkan sikap empati dalam

memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang meliputi komponen-komponen empati antara lain yaitu kognitif, afektif, kognitif afektif, dan komunikatif (Taufik, 2012 dalam Astarani & Pradianata, 2015). Hal tersebut pernah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswad, Mulyadi, dan Lolong (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember meliputi ruang bedah (mawar), interna (melati), obstetri & gynecologi, nifas, dan ruang kelas satu (anggrek) pada tanggal 17-18 Januari 2017 diperoleh data hasil wawancara dengan menggunakan instrumen kepuasan pasien berdasarkan karakteristik empati, 5 dari 10 (50%) mengatakan puas dengan informasi tentang tindakan yang akan dilaksanakan, 5 dari 10 (50%) puas dengan akses layanan perawat yang mudah ditemui, 6 dari 10 (60%) puas dengan tindakan perawat yang sering menengok dan memeriksa kondisi pasien, 7 dari 10 (70%) puas dengan pelayanan perawat yang tidak memandang pangkat / status pasien, dan 6 dari 10 (60%) puas dengan layanan perawat yang memberikan perhatian dan dukungan moral terhadap keadaan pasien. Kesimpulan hasil studi pendahuluan tersebut didapatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik empati sebesar 58%. Nilai tersebut masih dibawah standar yang ditentukan Rumah Sakit yaitu $\geq 80\%$. Hasil tersebut masih dikatakan tergolong rendah sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan Rumah Sakit. Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pasien yang pernah

dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung pada bulan Januari-Februari 2015 menunjukkan data sebanyak 66% mengatakan puas dengan layanan rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan termasuk empati. Hasil tersebut masih dibawah standar yang ditetapkan Rumah Sakit yaitu $\geq 80\%$.

Saat ini penerapan perilaku empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien terutama di ruang rawat inap masih belum tercapai sepenuhnya. Rendahnya empati perawat dalam berhubungan dengan klien adalah karena rendahnya pengetahuan, motivasi, dan keinginan untuk mengetahui situasi klien (Reynold & Scott, 2000 dalam Fatimah, Elita & Wahyuni, 2010). Berdasarkan keadaan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember, mengingat bahwa Rumah Sakit Daerah Balung merupakan Rumah Sakit yang dalam tahap berkembang dan mempersiapkan diri dalam akreditasi beberapa waktu ke depan.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit tidak cukup hanya dengan lengkapnya fasilitas rumah sakit, tetapi perlu juga untuk memahami pasien secara mendalam, berpenampilan yang menarik, peka dengan pasien, mampu dan menguasai pekerjaan, terlebih lagi mampu

untuk berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional sebagai seorang perawat. Perawat diharapkan menunjukkan sikap empati dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien. Berdasarkan fenomena tersebut muncul pernyataan masalah seberapa besar tingkat hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah empati perawat di RSD Balung Kabupaten Jember?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember?
- c. Apakah ada hubungan antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi empati perawat di RSD Balung Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi RSD Balung Kabupaten Jember dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan khususnya empati perawat di ruang rawat inap sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik dan memberikan kenyamanan serta kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

2. Bagi Institusi Pendidikan Kesehatan

Sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen keperawatan terkait dengan kualitas mutu pelayanan keperawatan serta menumbuhkan rasa empati bagi calon tenaga keperawatan sejak menempuh pendidikan.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan kajian bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan terutama dalam bidang pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat inap rumah sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberi kritik dan saran dalam meningkatkan layanan keperawatan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan landasan dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait hubungan perawat dengan pasien dalam pelayanan keperawatan.