

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan kesehatan harusnya selalu dapat memberikan pelayanan yang optimal agar dapat mewujudkan cita-cita Negara Indonesia dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009).

Pelayanan kesehatan salah satunya ialah pelayanan dibidang keperawatan, yang menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 tentang keperawatan, pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit. Pelayanan keperawatan ini dilakukan oleh seorang perawat, yaitu seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perawat dalam menjalankan praktik keperawatan dituntut untuk berperilaku adil, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 tahun 2014 tentang keperawatan yang tercantum dalam pasal 2 yang

menyatakan bahwa salah satu praktik keperawatan harus berasaskan keadilan. Perawat diharuskan untuk tidak membeda-bedakan ras, budaya, suku, dan agama antara pasien satu dengan yang lainnya. Kode etik keperawatan dalam ADART PPNI juga mencantumkan dalam poin perawat dan klien bahwa Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik dan agama yang dianut serta kedudukan sosial. Hal ini agar perawat tidak membeda-bedakan atau ada perilaku deskriminasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada setiap pasien.

Code for Nurses with Interpretive Statement (ANA, 1985) yang dikutip (Sumijatun, 2011) salah satu prinsip etik keperawatan yaitu *justice* (keadilan), prinsip keadilan berkaitan dengan kewajiban perawat untuk dapat berperilaku adil pada semua orang yaitu tidak memihak atau berat sebelah. Persepsi keadilan bagi perawat dan klien sering berbeda, terutama yang terkait dengan pemberian pelayanan. Perawat akan mendahulukan klien yang situasi dan kondisinya memerlukan penanganan segera dan menunda melayani klien yang lain yang kebutuhannya termasuk dibawah prioritas. Tidak seluruh klien dapat memahami situasi ini, sehingga akan menimbulkan rasa kurang nyaman bagi klien yang merasa dirinya kurang diperhatikan oleh perawat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sari et' al, 2016) bahwa penerapan prinsip etik tentang *justice* (keadilan) masih berkategori cukup. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sumijatun, 2014) menemukan hasil bahwa persepsi pasien

terhadap penerapan prinsip-prinsip etika perawat ditinjau dari seluruh aspek masih termasuk dalam kategori cukup.

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Nursalam, 2013). Pelayanan keperawatan harus berkualitas untuk memberikan rasa kepuasan terhadap pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhidaya, 2014) bahwa ada hubungan antara pelayanan keparawatan dengan kepuasan pasien, dimana responden yang mempersepsikan pelayanan keperawatan baik adalah 55 orang (88,7%), yang merasa puas sebanyak 47 orang (75,8%) dan yang tidak puas sebanyak 8 orang (12,9%) sedangkan yang mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan kurang baik adalah 7 orang (11,3%) dan semuanya menyatakan tidak puas.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik dijelaskan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisistik (Kemenkes, 2014). Klinik Zahra Medika yang berada di dusun Partelon desa Silo Kabupaten Jember mempunyai Motto yakni MANTAP (Mampu, Aman, Nyaman, Teguh, Arif dan Professional) dan juga bervisi “Mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman, terpercaya dan terjangkau yang berdasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan dan kesigapan dalam melayani seluruh golongan dan lapisan masyarakat”.

Sedangkan jumlah pasien ruang rawat inap di klinik zahra medika pada bulan april-mei 2020 yakni sebanyak 35 pasien.

Hasil survei studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Juni 2020 di Klinik Zahra Medika terkait perilaku *Justice*/keadilan perawat. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa ada 4 pasien yang mengatakan bahwa pelayanan perawat yang diterimanya berbeda dengan pasien yang lain, 3 orang pasien mengatakan bahwa mendapatkan perlakuan diskriminasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku *Justice* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember”

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien, karena perawat merupakan ujung tombak dalam memberikan perawatan kepada pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak klinik tidak cukup hanya dengan lengkapnya fasilitas klinik, tetapi juga perlu untuk memahami pasien secara mendalam, terlebih lagi pelayanan keperawatan ini menjadi salah satu penentu aspek kepuasan pasien. perawat diharapkan professional dalam menjalankan tugasnya, dan menunjukkan perilaku adil dalam melaksanakan asuhan keperawatan tanpa membeda-bedakan antar pasien.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah perilaku *justice* (keadilan) perawat di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember?
- c. Apakah ada hubungan antara perilaku *justice* (keadilan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan perilaku *justice* (keadilan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi perilaku *justice* (keadilan) perawat di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember
- c. Menganalisis hubungan perilaku *justice* (keadilan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Klinik

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan khususnya perilaku *justice* (keadilan) 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 perilaku *justice* (keadilan) 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, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberi kritik dan saran dalam meningkatkan layanan keperawatan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Lain

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