

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2010).

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga perawat. Tenaga tersebut terdiri dari berbagai jenis dan mutu yang jumlahnya relatif lebih banyak jika



dibandingkan dengan tenaga kesehatan lain. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sering menjadi tolok ukur baik buruknya asuhan kesehatan di rumah sakit (Sumijatun, 2010).

Kualitas pelayanan profesi keperawatan yang baik atau buruk dirasakan langsung oleh klien. Keperawatan sebagai profesi yang profesional bukan hanya dibuktikan dengan jenjang pendidikan yang tinggi. Banyaknya ilmu dan teori keperawatan juga harus diwujudkan ke dalam aktivitas pelayanan nyata kepada klien agar klien mendapat kepuasan. Ini merupakan langkah promosi yang sangat efektif dan murah dalam upaya membentuk citra perawat yang baik (Asmadi, 2008). Salah satu pelayanan keperawatan adalah peran perawat pelaksana dalam tindakan pemasangan infus.

Peran perawat pelaksana dalam tindakan pemasangan infus juga akan menentukan kepuasan pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Berdasarkan penelitian oleh Toyib. (2005), di Rumah Sakit Manis Renggo Klaten ditemukan banyak sekali keluhan dari pasien maupun keluarganya tentang ketidakpuasan dalam penerimaan asuhan keperawatan, baik dari pintu masuk rumah sakit yaitu Unit Gawat Darurat (UGD) sampai instalasi rawat inap dengan pembayaran asuransi kesehatan, lebih banyak pasien memperoleh mutu pelayanan keperawatan kurang baik 22,7%, dibandingkan yang





memperoleh mutu pelayanan baik sebesar 7 responden 9,3%. Keluhan masyarakat terhadap perawat adalah administrasi yang berbelit-belit, perawat yang kurang terampil dalam asuhan keperawatan, kurang tanggap dan tidak menindaklanjuti keluhan dari pasien, kurangnya koordinasi antara perawat satu dengan yang lain, dan perawat yang memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ramah tamah terhadap pasien maupun keluarganya.

Hasil penelitian Ratnawati, (2009), di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus dengan sampel 103 perawat, didapatkan sebanyak 45% melakukan tindakan infus tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Dilihat dari penyebabnya sebanyak 62% disebabkan alat yang dipersiapkan kurang lengkap, yakni (58%) tidak membawa pengalas dan 38% responden tidak melaksanakan tindakan sesuai dengan yang ditetapkan dalam prosedur tetap.

Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Kemauan/keinginan pasien dan atau masyarakat dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul adalah rumah sakit milik Pemda Tk II Bantul. Rumah sakit ini melayani rujukan dari puskesmas dan rumah sakit lain dari daerah sekitar. Selain itu juga melayani pasien yang datang langsung tanpa rujukan. Rumah sakit ini memiliki Bangsal





Rawat Inap Dewasa yaitu Mawar, Cempaka, Nusa Indah, Melati 1, Bakung, dan Flamboyan.

Studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 2 Februari 2011 di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan wawancara pada 15 pasien yang telah dilakukan pemasangan infus didapatkan 8 orang mengatakan kurang puas dengan pelayanan pemasangan infus oleh perawat dan 7 orang mengatakan puas. Berdasarkan hasil observasi di Bangsal Rawat Inap, perawat dalam melakukan pemasangan infus yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebanyak 30% perawat dari 15 perawat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: Adakah hubungan peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus terhadap tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus terhadap





tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan khusus

- a. Diketuainya gambaran peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Diketuainya gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pemasangan infus di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Diketuainya keeratan hubungan antara peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus terhadap tingkat kepuasan pasien Di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan bagi mahasiswa kesehatan khususnya keperawatan dalam hal kepuasan pelayanan pasien.

2. Pasien

Sebagai bahan masukan atas informasi tentang pelayanan keperawatan yang bermutu sehingga dapat memenuhi harapan-harapannya.

3. Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi atas mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini, sehingga dapat memperbaiki dan mengembangkan serta mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien





terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit terutama dalam pemasangan infus.

4. Tenaga kesehatan khususnya perawat

Menjadi bahan masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan keperawatan terutama keterampilan dalam pemasangan infus berhubungan dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Menurut pengetahuan peneliti, penelitian ini belum pernah dilakukan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, namun ada beberapa penelitian yang mirip dengan yang dilakukan peneliti dan dilakukan di tempat yang berbeda.

1. Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggul Rantau oleh Marini tahun 2010. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei deskriptif. Hasilnya Tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan keperawatan di pelayanan keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggul Rantau sebagian besar menyatakan puas (66%), sedangkan lainnya menyatakan tidak puas (34%). Perbedaan penelitian yang dilakukan adalah lokasi, variabel, tujuan penelitian yang dilakukan.
2. Penelitian tentang pengaruh pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien di badan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli oleh Kamaruzzaman tahun 2008. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* dengan metode *survey*. Hasilnya ada pengaruh



?

signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Perbedaan penelitian yang dilakukan adalah lokasi, variabel, tujuan penelitian yang dilakukan.

3. Penelitian tentang hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang patient safety dengan tindakan pemasangan infus sesuai dengan standar operasional prosedur oleh Dyah Ratnawati tahun 2009. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non eksperimental dengan pendekatan diskriptif koreasional. Hasilnya 53,4% responden memiliki tingkat pengetahuan kurang baik tentang *patient safety*, 45,6% melakukan tindakan infus tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan perawat tentang *patient safety* dan tindakan pemasangan infus. Perbedaan penelitian yang dilakukan adalah lokasi, tujuan penelitian dan variabelnya.

?

?

?

?

?