BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian dan Karakteristik Informan

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintahan penjajahan Belanda, terletak di sebelah alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah Tk II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit masih menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat (DKR).

Sesuai dengan tuntutan masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupaya mengembangkan diri dengan cara pindah ke lokasi yang baru di Dusun Beji Kecamatan Wates, tepatnya di Jalan Tentara Pelajar Km 1 No. 5 Wates Kulon Progo. Pembangunan dan kepindahannya diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI yang menjabat saat itu, dr Suwardjono Suryaningrat pada tanggal 26 Februari 1983 dengan status kelas D. Maka secara resmi tanggal tersebut dijadikan Hari Bakti Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Wates kabupaten Kulon Progo.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo menjadi kelas C. Upaya untuk meningkatkan RSUD Wates dalam pengelolaannya agar lebih mandiri terus diupayakan, salah satunya dengan mempersiapkan RSUD Wates menjadi Unit Swadana melalui tahap ujicoba selama 3 tahun. Setelah menjalani ujicoba maka ditetapkan menjadi RSUD Unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001. Sejak berdirinya RSUD Wates telah mengalami pergantian pimpinan yaitu mulai dari dr. Samadikun Maryadi (1966-1977), dr. M. Harsono (1978-1987), dr. Edhi Jatno, MMR (1987-2001), dr. Moerlani M. Dahlan, Sp.PD (2001-2004), dr. Bambang Haryatno, M.Kes (2004-sekarang).

Motto RSUD Wates mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan dengan Visi RSUD Wates yaitu terwujudnya RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo yang unggul dalam persaingan pelayanan yang bermutu dan memberi kepuasaan pelanggan. serta dengan misi meningkatkan manajemen rumah sakit yang lebih efektif dan efisien, meningkatkan komitmen dan kemampuan pelayanan karyawan, menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, melaksanakan kegiatan klinik secara profesional, meningkatkan citra rumah sakit melalui upaya promosi dan pemasaran, meningkatkan pengembangan karier sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, para karyawan membiasakan budaya kerja kejujuran, keadilan, keterbukaan, kerjasaama, pelayanan pelanggan, profesionalisme.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Fasilitas yang tersedia di RSUD Wates yaitu meliputi Instalasi Rawat Inap yang memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap di RSUD Wates. Instalasi rawat inap yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan dari pasien, yang meliputi ruang kelas ruang kelas Utama (VIP) yang meliputi ruang Melati dan ruang Dahlia, ruang kelas I yang meliputi ruang Flamboyan, ruang kelas II yang meliputi ruang Anggrek, Bougenville,dan Wijaya Kusuma, serta ruang kelas III yang meliputi ruang Edelweis, Bougenville, Anggrek, dan Wijaya Kusuma. Dalam beberapa kasus pasien diharuskan menjalani perawatan rawat inap di ruang isolasi untuk mencegah terjadinya penularan ke pasien lain atau untuk melindungi pasien itu sendiri.

Selain fasilitas tersebut juga terdapat fasilitas penunjang yang meliputi Pelayanan Administrasi, Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenazah, Pelayanan Instalasi Bedah Sentral, pelayanan Intensif Care Unit (ICU)/ICCU, NICU, Pelayanan Instalasi farmasi (24 jam), Pelayanan Instalasi Gizi, Pelayanan Instalasi Laboratorium Klinik (24 jam), Pelayanan Informasi, ATM, Koperasi, Pelayanan Informasi, Radiologi, Pelayanan Keuangan (Kassir), Pelayanan Pemulasaraan Jenazah, Pelayanan Fisio Therapi, Pelayanan Farmasi (24 jam), Pelayanan Haemo Dialisa , Pelayanan Ketertiban dan Keamanan, serta Pelayanan Kerohanian.

Penelitian ini dilakukan di empat bangsal rawat inap yang menyediakan kelas III bagi pasien yaitu terdiri dari bangsal Wijaya Kusuma,

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

bangsal Anggrek, bangsal Bougenville, dan bangsal Edelweis. Adapun gambaran umum mengenai tiap ruangan yang dijadikan tempat penelitian berikut ini.

Bangsal Edelweis adalah bangsal campuran yaitu bagi pasien penyakit dalam, bedah, syaraf, THT, mata, serta kulit dan kelamin. Bangsal ini hanya untuk ruang kelas III dengan diampu 15 perawat, 1 pegawai administrasi dan 2 cleaning service. Bangsal ini terdiri dari 7 ruang perawatan dengan 27 tempat tidur (TT) dengan masing-masing ruangan terdiri dari 4 tempat tidur (TT) dan 1 ruangan terdiri dari 3 tempat tidur (TT). Selain itu dalam bangsal ini terdapat ruang perawat, ruang peralatan medis, ruang tunggu pasien, ruang administrasi, ruang jaga dokter, dan ruang gudang.

Bangsal Bougenville adalah bangsal bagi pasien penyakit dalam. Bangsal ini mempunyai ruang perawatan kelas II, dan kelas III, dan ruang isolasi dengan diampu 13 perawat, 3 pegawai administrasi. Ruang kelas II sebanyak 1 ruangan dengan 4 tempat tidur (TT). Ruang kelas III sebanyak 3 ruangan dengan masing –masing ruangan 5 tempat tidur (TT) dan 1 ruang isolasi dengan 1 tempat tidur (TT) sehingga berjumlah 20 tempat tidur (TT). Selain itu dalam bangsal ini terdapat ruang perawat, ruang peralatan medis, ruang tunggu pasien, ruang administrasi, ruang jaga dokter, dan ruang gudang.

Bangsal anggrek adalah bangsal bagi pasien post bedah. Bangsal ini mempunyai ruang perawatan kelas I, kelas II, dan kelas III dengan diampu 13 perawat dan 2 pegawai administrasi. Ruang kelas I sebanyak 2 ruangan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

dengan masing-masing ruangan 1 tempat tidur (TT). Ruang kelas II sebanyak 2 ruangan dengan masing-masing ruangan 6 tempat tidur (TT). Ruang kelas III sebanyak 2 ruangan dengan masing-masing 4 tempat tidur (TT) sehingga berjumlah 22 tempat tidur (TT). Selain itu dalam bangsal ini terdapat ruang perawat, ruang peralatan medis, ruang tunggu pasien, ruang administrasi, ruang jaga dokter, dan ruang gudang.

Bangsal Wijaya Kusuma adalah bangsal bagi pasien yang mengalami gangguan fungsi syaraf. Bangsal ini mempunyai ruang perawatan kelas I, kelas II, kelas III serta ruang Mini Unit Stroke. Bangsal ini diampu oleh 15 perawat dan 3 pegawai administrasi. Ruang kelas I sebanyak 2 ruangan dengan masing-masing ruangan 1 tempat tidur (TT). Ruang kelas II sebanyak 2 ruangan dengan masing-masing ruangan 2 tempat tidur (TT). Ruang kelas III sebanyak 1 ruangan dengan 4 tempat tidur (TT) dan ruang Mini Unit Stroke 1 ruangan dengan 3 tempat tidur (TT) sehingga berjumlah 13 tempat tidur (TT). Selain itu dalam bangsal ini terdapat ruang perawat, ruang peralatan medis, ruang tunggu pasien, ruang administrasi, ruang jaga dokter, dan ruang gudang.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Karakteristik Informan

a. Pasien

Tabel 2. Karakteristik Pasien

Kode	Usia (Th)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Dx. Medis	Lama Hari Rawat	Jenis Jamkes	Durasi Wawancara	Ruang Rawat
P1	19	Pr	Universitas	Fraktur Femur	H-3	Jamkesmas	23 menit 27 detik	Edelweis
P2	57	Lk	SD	Dispepsia	H-3	Jamkesmas	32 menit 27 detik	Edelweis
P3	42	Lk	SMA	DM	H-5	Jamkesos	27 menit 03 detik	Edelweis
P4	45	Pr	SMP	DBD	H-4	Jamkesmas	36 menit 20 detik	Bougenvile
P5	60	Pr	SD	DM	H-3	Jamkesos	18 menit 49 detik	Bougenvile
P6	55	Lk	Tidak Sekolah	Vertigo	H-3	Jamkesos	20 menit 01 detik	Bougenvile
P7	29	Lk	SMA	Luka Bakar	H-4	Jamkesmas	36 menit 09 detik	Anggrek
P8	36	Pr	SMA	Diare	H-3	Jamkesos	22 menit 01 detik	Anggrek
P9	41	Lk	SMP	Vertigo	H-3	Jemkesos	21 menit 53 detik	Anggrek
P10	15	Lk	SMP	Parase	H-3	Jamkesmas	42 menit 56 detik	Wijaya Kusuma
P11	54	Pr	SMP	LBP	H-3	Jamkesmas	32 menit 03 detik	Wijaya Kusuma
P12	50	Lk	SD	HILS	H-4	Jamkesda	29 menit 11 detik	Edelweis

Sumber: Data Sekunder, 2010

Masing-masing informan pada saat dilakukan wawancara mendalam, bebas menjawab dengan mengutarakan apapun yang ada dalam pikiran mereka, yang mereka rasakan mengenai pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan selama dirawat inap di RSUD Wates Kulon Progo khususnya di ruang rawat inap kelas III bangsal Wijaya Kusuma, Bougenville, Anggrek,

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

dan Edelweis. Informan mengutarakan mengenai persepsi-persepsi mereka yang berkaitan dengan mutu pelayaan keperawatan yaitu meliputi aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek kerjasama, serta aspek tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Persepsi informan tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas III bangsal Wijaya Kusuma, Bougenville, Anggrek, dan Edelweis RSUD Wates diuraikan berikut.

Jumlah keseluruhan informan penelitian adalah 12 orang dari bangsal Edelweis berjumlah 4 informan, Bougenville berjumlah 3 informan, Anggrek berjumlah 3 informan dan Wijaya Kusuma berjumlah 2 informan. Karakteristik informan yang bersedia diwawancarai bervariasi dari informan 1 sampai 12 dengan jumlah informan laki-laki yaitu sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 5 orang. Rentang usia dokelompokkan menjadi usia 15-20 tahun (remaja), 21-40 tahun (dewasa muda), 41-65 tahun (dewasa tengah), dan 65 tahun ke atas (dewasa tua) dengan jumlah informan paling banyak berusia antara 41-65 tahun yaitu sebanyak 8 orang. Tingkat pendidikan mulai dari tidak sekolah, SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi dengan jumlah informan paling banyak berpendidikan SMP yaitu 4 orang. Jenis jaminan kesehatan (JAMKES) yang digunakan informan sebagai sampel meliputi JAMKESMAS, JAMKESOS, dan JAMKESDA dengan paling banyak informan menggunakan JAMKESMAS yaitu sebanyak 6 orang.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

b. Keluarga

Tabel 3. Karakteristik Keluarga

Kode	Usia (Th)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Hubungan dengan Pasien
Keluarga P1	51	Perempuan	SMA	Ibu
Keluarga P2	54	Perempuan	SMP	Istri
Keluarga P3	40	Perempuan	SMA	Istri
Keluarga P4	25	Laki-laki	SMA	Anak
Keluarga P5	27	Perempuan	SMA	Anak
Keluarga P9	38	Perempuan	SMP	Istri

Sumber: Data Sekunder 2010

Keluarga dalam penelitian ini merupakan salah satu sumber data untuk memvalidasi data yang menurut peneliti perlu untuk divalidasi kepada orang sekitar informan penelitian. Hal ini dilakukan untuk mencocokkan data yang telah informan berikan kepada peneliti sehingga mendapat data yang benar.

Keluarga informan terdiri dari laki-laki dan perempuan, berusia antara 25-54 tahun dengan pendidikan antara SMP dan SMA. Keluarga P1 berusia 51 tahun dengan jenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMA dan merupakan ibu dari P1. Keluarga P2 berusia 54 tahun dengan jenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMP dan merupakan istri dari P2. Keluarga P3 berusia 40 tahun dengan jenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMA dan merupakan istri dari P3. Keluarga P4 berusia 25 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dengan pendidikan terakhir SMA dan merupakan anak dari P4. Keluarga P5 berusia 27 tahun dengan jenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMA dan merupakan anak dari P5.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Keluarga P9 berusia 38 tahun dengan jenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMP dan merupakan istri P9.

Ke enam keluarga informan di atas menjadi sumber data untuk dimintai konfirmasi atas pernyataan informan yang perlu untuk dikonfirmasi atau dicari kebenarannya. Keluarga informan menjadi pilihan karena mereka dari awal perawatan sampai ketika informan di wawancara mendalam, selalu menemani informan sehingga mereka tahu akan keadaan informan atau perawatan yang diberikan.

c. Kepala Ruang

Seperti halnya keluarga informan, kepala ruang dalam penelitian ini merupakan salah satu sumber data untuk memvalidasi data yang menurut peneliti perlu untuk divalidasi kepada orang sekitar informan penelitian. Hal ini dilakukan untuk lebih menguatkan data yang telah informan berikan kepada peneliti sehingga mendapat data yang benar. Kepala ruang yang telah bersedia dikonfirmasi mengenai data yang telah didapatkan dari informan penelitian adalah kepala ruang Edelweis.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Mutu pelayanan keperawatan sebagai sikap professional perawat yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai

pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien (Purwanto, 2010).

Menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) telah menetapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komuniksi dan kerjasama (Purwanto, 2010). *Aspek penerimaan perawat* yaitu sikap perawat yang meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien, perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya. *Aspek perhatian perawat* yaitu sikap perawat yang meliputi sikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien. *Aspek komunikasi perawat* yaitu sikap perawat yang meliputi sikap kesejatian (pengiriman pesan tentang gambaran diri perawat yang sebenarnya), empati, respek/hormat, konkret (menggunakan terminologi spesifik saat diskusi dengan klien mengenai perasaan). *Aspek kerjasama perawat* yaitu sikap perawat yang meliputi sikap konfrontasi (sikap interpersonal perawat untuk memfasilitasi pasien dalam menyelesaikan masalah pasien secara bersama-sama dengan pasien), kesegeraan (merespon pada apa yang terjadi antara perawat dan klien saat itu dan di tempat

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

itu). *Aspek tanggung jawab perawat* yaitu sikap perawat yang meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak, penuh ketelitian dan kehati-hatian.

Berikut ini dibahas deskripsi persepsi pasien rawat inap pengguna asuransi kesehatan keluarga miskin (ASKES GAKIN) tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterima di RSUD Wates yang mengenai aspek penerimaan perawat, aspek perhatian perawat, aspek komunikasi perawat, aspek kerjasama perawat, dan aspek tanggung jawab perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

1. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Askes Gakin Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Penerimaan Perawat Dalam Memberikan Palayanan Keperawatan

Aspek penerimaan perawat dalam pelayanan keperawatan menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien, memiliki minat terhadap pasien serta menerima pasien tanpa membeda-bedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonimi dan budaya (Purwanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek penerimaan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui

bahwa penerimaan perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain.

Sikap verbal perawat yaitu meliputi sikap perawat yang berbahasa sopan dan halus saat berbicara kepada pasien, bersikap ramah tamah, permisi sebelum melakukan tindakan kepada pasien, dan sabar dalam menanggapi keluhan pasien.

Bahasa perawat yang sopan, halus dan ramah ketika berhadapan dengan pasien tersebut memberikan kesan yang menyenangkan bagi pasien seperti kutipan pernyataan informan berikut:

Informan 1 : "Baik dan menyenangkan…kalau ngomong itu lembut, terus kalu pegang yang bagian sakit itu selalu bilang kalau sakit ngomong ya dek"

Jawaban informan diatas menunjukkan bahwa bagaimana perawat RSUD Wates berbicara dengan pasien itu dapat memberikan kesan yang menyenangkan bagi pasien dan pasien mempersepsikan itu merupakan sebagai penerimaan perawat RSUD Wates terhadap dirinya ketika dirawat.

Selain bahasa sopan, halus dan ramah, sikap verbal perawat yaitu ijin atau permisi sebelum melakukan tindakan kepada pasien dan sikap sabar terhadap pasien juga ditunjukkan oleh perawat di RSUD Wates. Hal tersebut didukung kutipan berikut:

Informan 11 : "Seumpama ganti infus atau apa dan pasiennya tidur itu ya dibangunin pelan-pelan, hati-hati, tidak malah

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

> "halah gitu saja tidak tahan" tidak gitu, sabar perawatnya. Saya lihat itu eh perawatnya baik-baik, sabar-sabar Alhamdulillah"

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa perawat di RSUD Wates selalu memberitahu pasien ketika akan melakukan tindakan dan dengan rasa sabar perawat RSUD Wates menghadapi pasiennya. Hal ini akan memberikan kepercayaan kepada pasien dalam menerima semua pelayanan keperawatan.

Sikap non verbal perawat yaitu sikap perawat yang selalu bersikap ramah, tersenyum kepada pasien, tidak pasang muka judes, menunjukkan ekspresi wajah yang cerah ceria, penuh rasa sayang dalam merawat pasien, penuh kehati-hatian dalam merawat, serta memiliki minat untuk merawat kepada pasien.

Sikap ramah perawat yang selalu tersenyum dengan senyum silakan kepada pasien serta memiliki minat untuk merawat kepada pasien sehingga pasien merasa diterima dengan baik oleh perawat, terlihat dari kutipan berikut:

Informan 1 : "Senyumnya ramah.Saya tidur disini, terus perawat datang itu senyum dulu dan bilang mau diperiksa dulu ya dek, ya senyumnya ikhlas gitu"

Informan 6 : "Kalau orang jawa bilang ramah tamah. Ramah ramahnya itu ditunjukkan dengan banyak senyum yang sungguh-sungguh, senyum dengan hati menanggapi apa yang dikatakan pasien. Kan kelihatan orang senyum itu dari hati atau dimulut saja kan kelihatan"

Informan 7 : "….begitu ada pasien pasang muka senyum monggo silakan masuk terus langsung ditangani"

Sikap yang ditunjukkan perawat di RSUD Wates dari awal bertemu pasien sudah menyapa pasien dengan tersenyum ikhlas dan senyum silakan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pada pasien. Tersenyum dengan mimik muka terlihat cerah ceria dan tidak menunjukkan mimik muka yang judes kepada pasien, sehingga pasien merasa diterima dengan sepenuh hati oleh perawat di RSUD Wates selama dalam menjalani perawatan, seperti ungkapan informan berikut:

Informan 1 : "Ya itu dari awal masuk sini sudah memperlihatkan muka istilahnya selamat datang, jadi memberi kesan pertama itu tidak pasang muka judes"

Informan 9 : "Pokoknya kalau perawat itu ramahnya senyum. Jadi -- ketika merawat itu tidak "mbesengut" ngrawatnya bagus gitu lo. Ya gimana ya, senyumnya sendiri itu ya senyum ramah jadi tidak nusu-nusu -- gitu"

Informan 10 : "Gerakannya tenang, tidak tergesa-gesa kecuali kalau pasien membutuhkan perawatan yang cepat itu langsung cepat --Ekspresi wajahnya ya cerah-cerah -- gitu"

Ternyata tidak semua perawat di RSUD Wates dapat menunjukkan ekspresi yang senang kepada pasien. Di situ masih ada juga perawat yang menunjukkan ekspresi muka judes/kesel ketika menghadapi pasien. Hal ini didukung oleh kutipan informan berikut:

Informan 3 : "Tapi ada juga perawat yang agak kesel ya ketika saya ngeluh sakit perut itu Mas"

Informan 3 : "…istri saya memanggil perawat kemudian perawatnya datang menengok tapi juga -- bilang sakit ini nanti sudah ada obatnya nanti jam-jam tertentu sudah ada jatah obat – sambil agak kelihatan kesel mas, mungkin karena malam-malam"

Sebagai perawat profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien hendaknya selalu siap sedia untuk memberikan perawatan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

kepada pasien. Tidak hanya pagi atau siang hari perawat siap tetapi malam haripun juga harus siap untuk merawat pasien karena sudah menjadi tugas perawat memberikan perawatan selama pasien rawat inap. Sudah suharusnya perawat bersiaga setiap saat untuk menanggapi keluhan pasien dengan baik. Hal ini tentunya menjadi perhatian bagi manajemen rumah sakit terutama bagian pengembangan sumber daya manusia RSUD Wates. Dengan adanya hal ini, maka perencanaan pembinaan bagi sumber daya manusia RSUD Wates terutama perawat sebagai pemberi pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan, dengan tujuan memberi pengertian kepada semua perawat mengenai tugasnya sebagai perawat dalam merawat sehingga diharapkan kesadaran dan wawasan mereka menjadi luas.

Sikap penuh kehati-hatian dalam merawat, menurut persepsi pasien menjadi aspek penerimaan perawat terhadap pasien, seperti yang diungkapkan pasien berikut:

Informan 4 : "Baik-baik-saja Mas. Baiknya itu dirawat dengan hati-hati, sering ditanya-tanya keluhan"

Kehati-hatian perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan memberikan kesan kepada diri pasien kalau dirinya diterima dengan baik oleh perawatnya. Tindakan yang diberikan dengan hati-hati menunjukkan perawat menerima dengan sepenuh hati pasiennya. Perawat RSUD Wates dalam memberikan perawatan kepada pasien memperhatikan kehati-hatian.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Sikap responsif yaitu peka terhadap keluhan yang dirasakan pasien. Hal ini dapat terlihat dari pernyataan informan berikut:

Informan 7 : "….Misalkan nanti dalam saya infus habis, ada tumpahan dibawah itu kan nanti saya kesana, itu langsung ditangani langsung monggo gitu. Misalkan ada apa-apa langsung ditangani disini, jadi kami tidak menunggu lama langsung penanganan optimal"

Pernyataan informan tersebut menunjukkan bahwa perawat RSUD Wates langsung tanggap terhadap apa yang dilaporkan oleh pasien. Perawat dengan segera menindaklanjuti dengan tindakan hal apa yang menjadi keluhan pasien.

Humoris yaitu sikap perawat yang mampu membuat suasana nyaman dan tidak tegang selama memberikan tindakan kepada pasien. Hal ini dapat kita lihat dari pernyataan informan berikut:

Informan 7 : "Setelah masuk sini itu kan ganti perawat baru, itu pun ramah nyaman mungkin dari Bapak Feri dan bapak yang lain. Itu sambil ditangani tidak ada rasa tegang itu tidak ada. Dia itu ngajak bercanda, ya sukanya ada walaupun pasien sedikit menahan sakit, tapi dari situ kan ada job-job yang sedikit humor itu sakitnya jadi gak terasa"

Pernyataan informan tersebut menunjukkan bahwa perawat RSUD Wates mampu menghibur pasien dengan candaan-candaan yang dapat mengurangi rasa takut/tegang pasien ketika akan dilakukan suatu tindakan yang berhubungan dengan sakitnya. Secara tidak langsung juga sikap perawat RSUD Wates tersebut mampu memberikan perasaan nyaman pada pasien

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

yang dapat kita ketahui bahwa pasien itu pasti mengalami gangguan psikologis karena sakit yang dideritanya.

Perhatian terhadap kondisi pasien. Sikap perhatian perawat disini yaitu perawat menanggapi keluhan pasien dengan baik dan tidak ditunda-tunda dalam menanggapi keluahan tersebut seperti kutipan berikut:

Informan 12 : "….Begini, saya merasakan sebagai pasien jika saya merasa tidak baik/tidak enak saya melapor ke perawat itu langsung ditanggapi dengan baik, diperhatikan"

Selain itu dapat dilihat juga dalam kutipan pernyataan informan berikut:

Informan 4 : "….Perhatianlah. Perhatiannya maksudnya itu misalnya "sus, ini sakit" oh iya. Jadi ditanggapi baik, tidak nanti mau dijenguk Bu, gitu misalnya Mas"

Berdasarkan kutipan pernyataan diatas menunjukkan perawat RSUD Wates memberikan perhatian kepada pasien dengan menanggapi keluhan dengan baik dan tidak menunda-nunda untuk menanggapi keluhan pasien tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek penerimaan perawat dalam mutu pelayanan keperawatan di atas, informan mempersepsikan tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yang diterima pasien pada aspek penerimaan perawat yaitu sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain meliputi *sikap verbal perawat* yaitu bahasa sopan dan halus,ramah tamah, permisi sebelum melakukan tindakan, sabar dalam menanggapi keluhan; *sikap nonverbal perawat* yaitu perawat senyum kepada

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pasien, tidak pasang muka judes, penuh rasa sayang kepada pasien, bersikap ramah, penuh kehati-hatian dalam merawat, memiliki minat kepada pasien, menunjukkan ekspresi wajah cerah/selalu ceria; *responsif*; *humoris*; *perhatian terhadap kondisi pasien*; *peduli terhadap kesehatan pasien; kompak dalam memberikan pelayanan keperawatan*.

Persepsi pasien pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterima di RSUD Wates mengenai aspek penerimaan perawat tersebut tidak berbeda dengan penerimaan perawat yang dikemukakan oleh Depkes RI (dalam Onny, 1985). Dalam penelitian ini juga muncul persepsi baru mengenai aspek penerimaan perawat yaitu sikap verbal perawat meliputi sikap sopan dan halus dalam berbicara dengan pasien, ijin/permisi sebelum melakukan tindakan kepada pasien, tidak memasang muka judes, penuh rasa sayang kepada pasien, penuh kehati-hatian dalam merawat, responsif, humoris, perhatian terhadap kondisi pasien, peduli terhadap kesehatan pasien, dan kompak dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Pasien mempersepsikan bahwa sikap tersebut termasuk dalam mutu pelayanan keperawatan pada aspek penerimaan perawat terhadap diri pasien. Tetapi tidak semua perawat RSUD Wates melakukan hal yang sesuai dengan sikap di atas. Di situ ada perawat yang masih memperlihatkan mimik muka judes dan kesel ketika menghadapi pasien, seperti kutipan berikut ini:

STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Informan 3 : "Tapi ada juga perawat yang agak kesel ya ketika saya ngeluh sakit perut itu Mas"

Informan 3 : "… istri saya menanggil perawat kemudian perawatnya datang menengok tapi juga -- bilang sakit ini nanti sudah ada obatnya nanti jam-jam tertentu sudah ada jatah obat – sambil agak kelihatan kesel mas, mungkin kaerna malam-malam"

Walaupun hanya sedikit dari perawat di RSUD Wates yang bersikap demikian, tetapi hal tersebut dapat menyangkut dari perawat yang lain bahkan dalam ruangan tersebut. Di sini peran kepala ruang sangat besar untuk memberikan pengarahan tidak hanya kepada perawat yang bersikap demikian tetapi kepada seluruh perawat yang ada di ruangan yang menjadi tanggung jawabnya. Jika dilihat dari persepsi pasien pengguna asuransi kesehatan keluarga miskin yaitu JAMKESMAS, JAMKESOS dan JAMKESDA tentang mutu pelayanan keperawatan pada aspek penerimaan perawat sudah menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang baik.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Askes Gakin Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Perhatian Perawat Dalam Memberikan Palayanan Keperawatan

Aspek perhatian perawat dalam pelayanan keperawatan menurut Depkes RI (dsalam Onny, 1985) meliputi sikap perawat yang sabar, murah hati dalam memberikan pertolongan, tidak mengharapkan imbalan atau ikhlas, sensitif dan peka terhadap perubahan kesehatan pasien (Purwanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek perhatian perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa perhatian perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain.

Sikap verbal perawat yaitu perawat mampu menghibur pasien, mampu menenagkan pasien, kata-kata halus dan sopan, ramah menanggapi keluhan.

Informan 1 : "Ketika masuk sini dirawat itu perawatnya selalu menenangkan saya. "Tidak apa-apa kok Mb. Insayaallah bisa sembuh tapi butuh waktu, tapi ini tidak apa-apa gitu. Ya saya jadi merasa agak lega dengan itu"

Informan 5 : "Ya bagus, bagusnya itu dengan ramah tadi sama pasien, kalau ditanya jawabnya bagus tidak marah. Sering tanya bagaimana bu yang dirasakan"

Informan 6 : "Misalnya kayak infus saya tidak jalan kemudian lapor. Itu begitu dilapori terus langsung datang, langsung ditangani. Ngomongnya pun juga bagus, sopan, baik-baik semua, tidak terus bilang ngantuk-ngantuk kok dibangunin, tidak marah perawatnya. Ya langsung bilang ya pak saya perbaiki pak, nanti kalau tidak jalan lagi bilang saja ya pak"

Pernyataan-pernyataan di atas menunjukkan bahwa perawat RSUD Wates selalu berusaha memberikan perasaan tenang/lega kepada pasien. Lega yang dirasakan pasien karena diikuti sikap perawat yang ramah dan menyampaikan dengan bahasa yang sopan dan halus dapat memberikan ketenangan psikologis pasien sehingga juga dapat mempengaruhi fisiologis pasien yang lebih stabil.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Sikap perawat penuh kesabaran dan tidak pemarah, peduli memperhatikan pasien, selalu berinteraksi dengan pasien.

Informan 6 : "Sangat sabar karena jika ada pasien yang kaya kemaren menjengkelkan itu tetap ditanggapi dengan baik tidak langsung marah dan ikut jengkel itu tidak"

Informan 8 : "Namanya perawat rata-rata ya sabar termasuk yang disini. Karena mereka melayani dengan bagus, itu kan termasuk sabar"

Informan 8 : "Ya kalau datang ke saya mesti ditanya ada keluhan apa. Kemudian tanya keadaannya bagaimana Bu, sudah mendingan atau belum"

Informan 9 : "Biasanya dikasih tahu kesehatannya "sekarang pak ngadi perkembangan kesehatannya sudah bagus, besok tinggal nunggu foto rongten saja. Semoga ya tidak apa-apa dan cepat sembuh mungkin bisa berobat jalan tidak sampai operasi"

Sikap sabar dan tidak pemarah yang oleh perawat RSUD Wates memberikan kesan perhatian perawat yang sungguh-sungguh kepada pasien. Kesabaran perawat ini menunjukkan bahwa perawat benar-benar memperhatikan kondisi pasiennya baik kondisi kesehatan fisik maupun psikologis pasien.

Sikap nonverbal pasien yaitu perawat bersikap lemah lembut, tidak judes/kesel.

Informan 3 : "Ya cara menanganinya ramah, tidak "ngosro (kasar)". Seumpama ketika mengganti perban itu perawatnya biasa saja ya maksudnya dengan pelan-pelan, sabar. "Kan kalau mengganti perban pada orang yang tidak sakit gula seumpama karena jatuh itu kalau tidak pelan-pelan dan halus pegangnya itu kan pasti sakit, beda kalau dengan orang yang sakit gula, mau dipegang gini….gini…gini…(mimik muka gemas) tidak bakalan sakit". Tapi perawat disini tidak seperti itu. Kemudian kalau mengganti infus itu pegangnya juga tidak asal-asalan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

gini…gini…gini… (sambil memegang standar infiu di goyang-goyangkan), tapi pegangnya yang papas (pelan-pelan), halus gitu yang bagus Mas"

Perawat merawat dengan sepenuh hati dan ikhlas dalam merawat, sabar, penuh kehati-hatian.

Informan 2 : "Ya langsung ditolong sesuai keluhan, perawatnya tidak kelihatan terpaksa (mrengut), memberi pertolongannya juga sabar dan hati-hati"

Tetapi ternyata masih ada perawat di RSUD Wates yang menunjukkan muka kesel ketika membantu pasien seperti kutipan berikut:

Informan 1 : "Oh itu, ya ada yang sabar dan ada yang gimana ya…itu kan sering bolak-balik karena macet-macet infusnya ya agak gimana gitu. Ya agak gimananya itu ekspresi mukanya agak kesel"

Berdasarkan kutipan di atas, muka kesal yang ditunjukkan perawat RSUD Wates. Perawat harus lebih bisa mengerti akan tanggung jawabnya sebagai perawat. Perawat harus tahu bahwa itu merupakan bagian dari tugas yang diembannya. Perawat yang telah memahami akan tugasnya akan lebih bisa mengontrol dirinya di depan pasien.

Perawat juga megedepankan senyum kepada pasien dan dengan penuh ketenangan ketika memberikan perawatan kepada pasien. Secara langsung maupun tidak langsung, senyum dapat memberikan kesan senang pada pasien. Dengan senyum pasien tidak akan takut kepada perawat sehigga memperlancar arus hubungan dan komunikasi yang baik yang dapat

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

memperlancar perawatan kepada pasien. Hal tersebut didukung oleh pernyataan berikut:

Informan 6 : "Tanggapan baiknya seperti yang saya sampaikan tadi dengan senyum sepenuh hati. Jadi kalau ketemu pasien apa saja tidak jengkel"

Informan 7 : "Ketenangan seperti digambarkan itu katakanlah merawat luka pasien, disitu butuh job-job, bukan berarti diam, tapi tenang dalam hal perawatan itu tenang. Misalkan merawat luka itukan kita oles, kita rawat perlahan-lahan, sampai si pasien itu jangan sampai misalnya mengeluh terlalu sakit. Itu tenang, maksudnya dalam hal penanganan, kalau misalnya jobnya bercanda, emang harus diselingi dengan hal seperti itu dan juga mungkin diselingi dengan humor. Ya memang tidak tenang sih humor, tapi mungkin sedikit membantu pasien dalam hal merasakan keluhan"

Informan 8 : "Lumayan bagus. Bagusnya itu menyenangkan karena senyum dan itu kan menambah senang dihati kita kan. Dari senyum kita sudah senang jadinya"

Perawat yang selalu merespon dengan cepat apa yang terjadi pada pasien dan selalu tanggap dengan kondisi pasien seperti kutipan berikut:

Informan 8 : "Ya langsung dibantuin segera. kemarin itu mau ke toilet sendirian, infusnya langsung dimatikan, sudah dibawa sendiri tidak apa-apa"

Perawat yang peka adalah perawat yang memunyai insting yang sigap terhadap pasien. Pernyataan di atas menunjukkan sikap perawat RSUD Wates dengan kesigapannya langsung berinisiatif membantu pasien yang sebenarnya membutuhkan bantuan tetapi tidak melapor pada parawat. Perawat tanpa dimintai bantuan tetapi tahu kondisi pasien sehingga perawat langgung tanggap memberi bantuan kepada pasiennya.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Rumah sakit adalah tempat orang sakit yang akan berobat untuk mendapatkan kessembuhah, sehingga terdapat berbagai macam pasien yang akan datang dengan berbeda-beda latar belakang. Sebagai tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan keperawatan seoptimal mungkin kepada pasien dan tentunya tidak dibeda-bedakan dalam merawat seperti kutipan berikut:

Informan 2 : "Perawatnya tidak membeda-bedakan pasien yang ada di sini entah itu yang memakai kartu JAMKESMAS, yang bayar sendiri, tua, miskin, tidak dibeda-bedakan, semua sama. Perawat tidak mengeluh " ah kok merawat simbah ini, simbah itu, si A, si B"

Informan 7 : "Kalau menurut saya kemarin yang saya alami dengan menggunakan jamkesmas itupun saya sendiri mendapatkan pelayanan yang optimal dengan menggunakan jaminan kesehatan masyarakat. Jadi disini kami merasa tidak dibeda-bedakan dengan pasien yang lain, sama sekali tidak dibedakan entah mungkin dengan pasien A, entah pasien B., entah pasien C, entah pasien D, entah mungkin dengan menggunakan askes yang lain, disitu tidak dibedakan tentang pelayanan, pelayanan obat juga tidak dibedakan"

Humoris yaitu perawat dalam dalam merawat memberikan rasa senang gembira kepada pasien dengan obrolan-obrolan yang humor yang membuat pasien senang seperti pernyataan informan berikut:

Informan 4 : "Ya perawat sering nenangkan pasien. Pasien itu kalau sudah ditanggapi dengan tenang, halus, diajak bercanda itu sudah senang dan terhibur lo Mas"

Tidak hanya memberikan pelayanan keperawatan yang bersifat tegang dan serius tetapi perawatan berupa humor oleh perawat RSUD Wates juga diperlukan karena dapat membantu dalam mengurangi kecemasan atau stress

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pasien yang mana cemas dan stress dapat menjadi penghambat tujuan asuhan keperawatan pasien.

Kontrak waktu yang selalu dilakukan perawat RSUD Wates dengan pasien ketika akan merawat dalam artian perawat memberitahu pasien terlebih dahulu supaya pasien bisa lebih siap dan tidak kaget tanpa mengetahui sebelumnya atau jika pasien belum bisa memenuhi keluhan pasien dengan segera sehingga perawat perlu bilang ke pasien daluhu supaya pasien tidak terkesan menunggu dan tidak direspon seperti kutipan berikut:

Informan 4 : "Perawatnya bilang, "oh iya" harus Ibu ya (Ibu=perawat). Sebentar ya Bu. Kalau tidak sibuk ya langsung ditangani, tapi sudah pesan dulu atau bilang dulu, misalnya kalau infusnya keluar darah, kalau perawatnya tidak baru repot mereka langsung datang Mas. Kalau repot ya sebentar ya Bu paling tidak bilang dulu. Ya saya tunggu, sabar, soalnya yang dialyanai tidak saya sendiri, banyak pasien"

Kutipan di atas terlihat bahwa pasien dengan sabar menunggu gilirannya untuk ditanggapi keluhannya, tetapi disitu pasien tidak merasa jengkel atau kesel dengan perawatnya yang itdak segera menangani keluhannya karena perawat sudah bilang ke pasien sebelumnya.

Perawat mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kesembuhan pasien. Perawatan untuk kesembuhan pasien tentunya sudah direncanakan secara benar, sehingga perawat dituntut tekun dalam menjalankan tugasnya tidak boleh seenaknya sendiri bermalas-malasan, seperti kutipan berikut:

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Informan 4 : “Terus sering lihat perawatnya pada semprawut itu ya saya huh perawatnya yang jaga malas, itu pernah gitu, tahu wataknya”

Periang dan dapat menjadi penyemangat bagi pasien maksudnya perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan pada pasien harus terlihat cerah, senyum dan riang sehingga pasien yang melihat menjadi semangat seperti penyataan informan beikut:

Informan 5 : “Perawatnya segera datang. Cerah, ekspresi cerahnya itu sambil tersenyum, tidak terpaksa, memberi semangat dengan senyum. Bilang “makanya ditambah ya Bu biar cepat sembuh” gitu”

Tidak dapat dibayangkan jika perawat dihadapan pasien yang mana mereka statusnya sakit dan perlu penyemangat ternyata perawat yang merawat memperlihatkan raut wajah yang cemberut dan tidak bersemangat tentunya pasien akan semakin tidak termotivasi untuk sembuh.

Pasien datang berobat mempunyai harapan yang besar untuk sembuh dan sehat seperti keadaan sedia kala sebelum sakit. Harapan besar tersebut tentunya akan dipercayakan kepada tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut. Apapun yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan akan dilaksanakan oleh pasien ataupun keluarganya. Kendati demikian perawat tidak boleh semaunya sendiri terhadap pasiennya. Perawat harus serius mempedulikan dan memperhatikan kesehatan pasiennya. Perawat harus konsisten berusaha untuk dapat memenuhi harapan pasien tersebut. Tugas perawat memberikan perawatan yang holistik dan menyeluruh kepada

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pasiennya baik perawatan secara fisik maupun perawatan secara mental dan psikologi. Perhatian perawat bagi pasien sangat diperlukan dan dirasa akan dapat memberikan efek yang cukup besar untuk mendukung proses kesembuhan pasien. Melalui perhatian perawat, pasien akan merasa mendapat dukungan moril dan spiritual yang lebih untuk sembuh.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek perhatian perawat dalam mutu pelayanan keperawatan, informan mempersepsikan tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yang diterima pasien pada aspek perhatian perawat yaitu sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap meliputi *sikap verbal perawat* yaitu perawat mampu menghibur pasien, mampu menenagkan pasien, kata-kata halus dan sopan, ramah menanggapi keluhan, penuh kesabaran dan tidak pemarah, peduli memperhatikan pasien, selalu berinteraksi dengan pasien; *sikap nonverbal pasien* yaitu perawat bersikap lemah lembut, tidak judes/kesel, merawat dengan sepenuh hati, tidak pemarah, sabar, penuh kehati-hatian, selalu tersenyum kepada pasien, ikhlas dalam merawat (memberikan pelayanan tampa pamrih), tenang ketika merawat; *responsif*; *tidak membeda-bedakan pasien dalam merawat; humoris (mampu memberikan rasa senang kepada pasien); kontrak waktu ketika akan merawat; tekun dalam tugas; periang; peka terhadap status kesehatan pasien; dapat menjadi motivator bagi pasien; dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.*

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Bila dibandingkan menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) dengan persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN di RSUD Wates mengenai aspek perhatian perawat tidak berbeda, tetapi dari persepsi pasien muncul sikap yang lebih bervariasi. Depkes RI (dalam Onny, 1985) menilai aspek perhatian perawat meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien (Purwanto, 2010).

Dalam penelitian ini muncul persepsi baru dari pasien mengenai aspek perhatian perawat yaitu sikap verbal perawat dimana perawat mampu menghibur pasien, mampu menenangkan pasien, kata-kata halus dan sopan, ramah menanggapi keluhan, penuh kesabaran dan tidak pemarah, peduli memperhatikan pasien, selalu berinteraksi dengan pasien; sikap nonverbal perawat yaitu perawat bersikap lemah lembut, tidak judes/kesel, tidak pemarah, penuh kehati-hatian, selalu tersenyum kepada pasien, tenang ketika merawat; tidak membeda-bedakan pasien dalam merawat dan mengoptimalkan pelayanan kepada pasien; humoris (mampu memberikan rasa senang kepada pasien); kontrak waktu ketika akan merawat; tekun dalam tugas; periang.

Selain muncul persepsi baru mengenai aspek perhatian perawat di RSUD Wates, dalam penelitian ini juga muncul persepsi yang sama mengenai

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

sikap perawat yang masuk dalam aspek perhatian perawat juga masuk dalam aspek penerimaan perawat. Sikap tersebut meliputi: sikap perawat yang ramah, peduli dan memperhatikan kesehatan pasien, menyapa pasien atau selalu berinteraksi dengan pasien, tersenyum dengan pasien, responsif atau peka dengan keluhan atau kondisi pasien, tidak membeda-bedakan pasien, serta humoris (mampu memberikan kesan yang menyenangkan kepada pasien).

Di RSUD Wates, pada kenyataannya masih ada perawat yang mempunyai sikap yang menurut pasien itu tidak pas sebagai seorang perawat. Perawat di RSUD Wates masih ada yang bersikap tidak sabar dalam menanggapi keluhan pasien. hal ini didukung dengan pernyataan pasien seperti berikut:

Informan 1 : "Oh itu, ya ada yang sabar dan ada yang gimana ya…itu kan sering bolak-balik karena macet-macet infusnya ya agak gimana gitu. Ya agak gimananya itu ekspresi mukanya agak kesel"

Kondisi fisik menjadi dugaan bahwa kondisi fisik perawat yang capek menyebabkan perawat menjadi lebih emosional dan menunjukkan sikap tidak sabar. Kendati demikian tentunya perawat harus sadar akan tugas dan pekerjaannya sebagai perawat professional sehingga diharapkan dapat menempatkan diri atau mengontrol dirinya. Seorang perawat harus sadar, tahu dan memahami bahwa dia sedang merawat pasien. Namun demikian, secara garis besar pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN di RSUD Wates

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

menganggap perhatian perawat di RSUD Wates kepada mereka sudah bagus dan dapat memberikan kesan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

Peneliti	:	Kemudian mengenai perhatian perawat selama merawat bapak beberapa hari ini bagaimana?
Informan 9	:	Ya perhatian sekali. Seumpama tidak perhatian kalau ada laporan "mbak infusnya habis" itu tidak langsung diganti kalau tidak perhatian. Berarti perhatian sekali kaena langsung diganti, misalnya infus habis diganti, misalnya darah yang di infus keluar "mbak itu kok darahnya keluar" terus langsung dikerjakan kan itu perhatian, perhatian sekali tidak ditunda-tunda, tidak nanti saja gitu.

3. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Askes Gakin Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Komunikasi Perawat Dalam Memberikan Palayanan Keperawatan

Aspek komunikasi perawat dalam pelayanan keperawatan menurut Depkes RI (dsalam Onny, 1985) meliputi sikap kesejatian (gambaran diri perawat yang sebenarnya) perawat, empati, respek atau hormat (Purwanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa komunikasi perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Verbal perawat yaitu bahasa sopan dan halus, tidak menyinggung hati, bahasa mudah dipahami, jujur, ramah menyapa semua pasien, tersenyum dalam berinteraksi dengan pasien, tidak menunjukkan muka judes ketika berbicara, tidak pemarah dalam menanggapi pasien, peduli terhadap pekembangan kesehatan pasien.

Informan 1 : "Ya gimana ya,,,,kata-kata nya itu tidak menyakitkan hati pasien, kalau ngobrol dengan pasien itu halus, menunjukkan sikap seperti ngobrol sama teman gitu"

Informan 5 : "Ya dikasih tahu apa yang dikeluhkan, nanti biar diperiksa dokter, terus nanti biar dikasih obat sama dokter juga. Ramah kok mas ngasih tahunya tidak cemberut, menghormati, tidak kelihatan marah"

Informan 8 : "Ya sekedarnya saja. Maksudnya yang penting-penting saja. Masalah kesehatan bagaimana keadaannya, masih nyeri atau tidak, sekedar itu"

Informan 10 : "Ya yang saya tahu sopannya mungkin dalam berbahasa itu. Perawat tahu ow saya berbicara dengan orang tua harus berbicara sopan gitu, kalau dengan anak muda yang senang gitu. Ya kalau sama saya ya seperti berbicara dengan sebaya, seperti anak-anak muda tapi tidak kayak orang jalanan gitu"

Perawat memberikan saran-saran yang terbaik bagi pasien. Perawat memberitahu kepada pasien dan menjelaskan tujuan dari perawatan yang akan diberikan sehingga pasien tahu tindakan apa yang akan diberikan.

Informan 10 : "Biasanya langsung ke tujuannya. Mas pasang infus dulu ya Mas, langsung ke permasalahan mau apa gitu…Kalau itu menanyakan, misalnya gini,,,sakit tidak Mas? Jadi menanyakan setelah di infus, ya terus pergi, tidak mengecewakan pasien"

Informan 12 : "Ya sering menyarankan untuk hati-hati setelah operasi supaya nanti bagaimana yang dilakukan, seperti itu"

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Saran-saran yang perawat RSUD Wates berikan kepada pasien adalah semata-mata untuk penyembuhan pasien. Pasien akan memperhatikan saran-saran tersebut dan dengan senang hati akan menjalankannya. Penjelasan-penjelasan tujuan tindakan keperawatan pada pasien akan menjadikan pasien lebih kooperatif sehingga perawatan akan lancar.

Sikap nonverbal perawat yaitu menanggapi keluhan pasien dengan rasa peduli untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien.

Informan 10 : "Ya sikapnya menerima dengan rasa peduli seperti kasih sayang gitu. Pokoknya itu mempedulikan, terus bagaimana menanganinya gitu"

Perawat RSUD Wates menanggapi pasiennya dengan penuh rasa peduli dan mencari cara bagaimana untuk memberi penanganan kepada pasien atas keluhannya. Rasa peduli ini membuat pasien menjadi merasa diterima dan diperhatikan kesembuhannya. Hal ini dapat memperlancar asuhan keperawatan kepada pasien sehingga memberikan dampak positf bagi kesembuhan pasien.

Berempati dengan kondisi pasien yaitu memperhatikan apa yang menjadi keluhkan atau informan tanyakan kepada perawat, seperti kutipan berikut:

Informan 1 : "Ya kalau saya tanya sesuatu itu didengarkan, diperhatikan dulu, setelah saya selesai baru ditanggapi. Nanggapinya ya seperti tadi dengan sabar dan menyenangkan, tidak kelihatan judes"

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Sikap empati perawat RSUD Wates kepada pasien itu memang diperlukan. Pasien akan merasa diperhatikan ketika apa yang dia ungkapkan didengarkan dan ditanggapi dengan baik. Menurut Smith (1992), empati dapat menurunkan perasaan negatif, membantu meningkatkan harga diri seseorang yang menerima empati, membuat orang lain merasa dirinya penting dan berharga, empati dapat mendukung kemajuan psikoterapi klien, dan meningkatkan kepercayaan bahwa orang lain menerima dirinya (Nurjannah, 2001).

Respek yaitu perilaku yang menunjukkan kepedulian/perhatian, rasa suka dan menghargai klien. Menurut Stuart & Sudden (1995), perawat akan menghargai klien sebagai seseorang yang bernilai dan menerima klien tanpa syarat (Nurjannah, 2001). Perawat di RSUD Wates telah menunjukkan sikap yang memperhatian kondisi pasien dan kesembuhan pasien setiap saat. Sikap perawat ini didukung oleh pernyataan informan berikut:

Informan 7 : "…Misalnya lagi diperiksa terus kok terasa sakit itu nanti ditambah ini Mas biar tidak sakit misalnya dikasih obat. Yang kemaren itu kan arak panas menggigil itu langsung saja dikasih penanganan diberikan pil penurun panas"

Memahami dan memperhatikan kondisi pasien setiap saat harus diketahui oleh perawat, karena ada perubahan kesehatan sedikit pada pasien menjadi tanggung jawab perawat. Dengan respek maka perawat akan dapat mengakui kebutuhan orang lain untuk dipenuhi, dimengerti dan dibantu dalam keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki oleh perawat (Nurjannah, 2001). Sikap ini diharapkan akan menunjang tujuan dari proses asuhan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

keperawatan pada pasien sehingga dapat menunjang juga terhadap penyembuhan pasien.

Selalu menjelaskan informed concent dan tujuan dari perawatan pada saat awal masuk rumah sakit. Hal ini merupakan proses yang penting dilakukan oleh perawat mengingat semua tindakan yang akan dilakukan berhubungan dengan nyawa seorang pasien. Pasien dan keluarga pasien berhak tahu tindakan perawatan apa saja yang akan dia terima dari masuk sampai dia keluar sehingga pasien dan keluarga mempercayakan semua kepada tenaga kesehatan. Disini perawat telah melakukan hal tersebut seperti kutipan berikut:

Informan 2 : "Dijelaskan juga aturan-aturan dan syarat kelengkapan perawatan sebelum tanda tangan untuk persetujuan dilakukan tindakan perawatan"

Informan 3 : "Kalau itu dari awal masuk sudah diberi tahu perawatnya. Nanti kalau dirawat di sini, Bapak dan Ibu nurut dengan aturan-aturan yang ada kemudian aturan-aturannya dibacakan dan tanda tangan persetujuan dilakukan perawatan"

Sikap perawat yang humoris menjadikan hubungan perawat dan pasien semakin dekat sehingga komunikasi menjadi lancar. Hal ini dapat mempermudah perawat dalam menyampaikan informasi-informasi kepada pasien. Berikut pernyataan informan mengenai sikap humoris perawat.

Informan 2 : "Perawatnya juga bagus yaitu sopan-sopan, penampilannya rapi, terkadang sering bercanda menghibur pasien sambil melakukan tindakan, tidak ada masalah apa-apa"

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Perawat melakukan tindakan kepada pasien yang diselingi dengan candaan-candaan menjadi hiburan bagi pasien sehingga dapat mengurangi ketegangan.

Memiliki rasa hormat kepada pasien maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat tidak langsung dengan seenaknya sendiri tanpa permisi masuk mendatangi pasien. Sebagaimana orang bertamu ditempat orang lain perawat juga harus menghormati pasiennya dalam memberikan perawatan, seperti kutipan-kutipan berikut:

Informan 2 : "…Kalau pas mau melakukan tindakan kepada saya itu senyum sapa, ramah tamah dan menghormati banget mas"

Informan 4 : "Seperti tadi waktu mau dicek darah, itu perawatnya juga bangunin,,,,ditangani sambil ngobrol juga dari pada diam. Ya manggil mbah-mbah supaya bangun"

Informan 7 : "Jadi komunikasi sebelum melakukan tindakan, biasanya sebelumnya ketok pintu dulu lah istilahnya, tidak langsung nylonong. Kita sharing dulu, ngobrol dulu gimana kabarnya baik pa tidak, istilahnya membuka percakapan. Itu menurut saya sebagai orang yang dirawat disini, sebagai pasien, itu sangat bagus sekali untuk perkembangan perawatan berikutnya. Sebenarnya pasien itu kan membutuhkan bagaimana job-job entah lucu, entah mungkin yang perlu di buka jadi kondisi pasien ketika dirawat, ketika mau ada perawatan atau mungkin ada penanganan itu jangan sampai pasien itu tegang yang nantinya akan memperngaruhi psikologi pasien, entah tekanan darahnya menjadi naik"

Walaupun sejak awal masuk pasien sudah dijelaskan tentang perawatan yang akan diterima, tetapi perawat tetap meminta ijin atau memberitahu pasien jika akan melakukan tindakan kepada pasien, sehingga pasien akan siap baik

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

secara fisik atau mental untuk menerima tindakan perawatan. Pasien akan merasa dihiormati sehingga menimbulkan perasaan percaya kepada perawat

Ramah dalam menanggapi keluhan pasien dengan baik. Apa yang dikeluhkan pasien dilaporkan kepada dokter yang bertanggung jawab menangani pasien tersebut, seperti kutipan berikut:

Informan 5 : "Ya dikasih tahu apa yang dikeluhkan, nanti biar diperiksa dokter, terus nanti biar dikasih obat sama dokter juga. Ramah kok mas ngasih tahunya tidak cemberut, menghormati, tidak kelihatan marah"

Kesejatian yaitu sikap perawat membuka dirinya kepada pasien, memperkenalkan diri kepada pasien. Tetapi sikap yang ditunjukkan perawat di RSUD Wates menunjukkan sikap ketidaksejatian perawat. Hal ini didukung oleh pernyataan informan berikut:

Informan 2 : "Awal-awalnya ya tidak kenal, soalnya perawatnya tidak bilang namanya siapa. Tapi lama-lama juga tahu sendiri karena ada namanya di bajunya"

Informan 4 : "Tidak tahu, soalnya kalu perawat putri jilbabnya panjang, jadi namanya ketutup jilbab. Lagi pula perawatnya tidak memperkenalkan namanya waktu merawat atau akan melakukan tindakan, tapi kalu sekarang sedikit-sedikit sedah tahu yang laki-laki kan bisa dibaca namanya"

Kutipan di atas menunjukkan bahwa perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien. Sikap keterbukaan perawat kepada pasien dapat menambah kedekatan dan kepercayaan pasien kepada perawat sehingga dapat mendukung asuhan keperawatan yang akan diberikan. Dalam hal kesejatian ini menurut Leddy & Pepper, 1998 (Nurjannah, 2001) harus diperhatikan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

petunjuk penggunaan kesejatian yang efektif yaitu perawat harus menghindari membuka diri yang terlalu dinisanpai dengan klien menunjukkan kesiapan untuk berespon positif terhadap keterbukaan, kemudian setelah klien percaya perawat dapat lebih terbuka, selain itu perawat harus menghindari membuka diri dalam rangka untuk memanipulasi, memberikan nasihat atau memperngaruhi klien untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan perawat.

Responsif yaitu sikap perawat yang langsung menanggapi informasi yang diberikan oleh pasien kepada perawatnya. Sikap perawat tersebut terlihat dari kutipan berikut:

Informan 6 : "Ya langsung ditanggapi tidak sampai menit. Kemudian betul-betul dilaksanakan. Itu yang dapat saya sampaikan dengan tulus hati, istilahnya istimewa, hanya ucapan terima kasih semoga perawat yang memberikan perawatan pada saya diberikan umur panjang dan kesehatan oleh Allah SWT. Apalagi bulan puasa semoga menjadi ibadah karena ibadah itu kan tidak hanya di masjid, tapi menolong sesama itu juga ibadah kan Mas"

Pasien sangat senang sekali dengan sikap perawat yang selalu tanggap dan mempedulikan apa yang pasien sampaikan. Pasien begitu berterima kasih kepada pasien atas semua yang diberikan kepada pasien. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa diterima oleh perawat.

Komunikasi menjadi sarana yang penting untuk membina hubungan yang lebih akrab dan dekat antara tenaga kesehatan khususnya perawat dengan pasien dengan tujuan untuk mendukung perawatan pasien. Keterampilan berkomunikasi sangat diperlukan perawat karena menjadi garis

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

depan pada pelayanan keperawatan. Komunikasi dapat memudahkan hubungan kerja antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien sehingga proses keperawatan mulai dari pengkajian sampai evaluasi dapat berjalan dengan baik. Menurut Stuart & Sudden, 1995 (dalam Nurjannah, 2001), bagi perawat komunikasi dapat mempunyai arti sebagai alat untuk membangun hubungan terapeutik, mempengaruhi tingkah laku klien dan kemudian mendapatkan hasil dalam intervensi keperawatan.

Aspek komunikasi menurut persepsi informan disini tidak hanya meliputi sikap kesejatian perawat, empati perawat, respek/hormat perawat dan sikap kongkret (menyampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami pasien) seperti menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) tetapi lebih bervariasi. Pada hasil penelitian terdapat tambahan mengenai persepsi pasien di RSUD Wates tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek komunikasi perawat meliputi *sikap verbal perawat* yaitu bahasa sopan dan halus, tidak menyinggung hati, ramah menyapa semua pasien, tersenyum dalam berinteraksi dengan pasien, tidak menunjukkan muka judes ketika berbicara, tidak pemarah dalam menanggapi pasien, mampu memberikan saran-saran yang terbaik bagi pasien. *Sikap nonverbal perawat* yaitu memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien dan menanggapi keluhan pasien dengan rasa peduli, responsif, selalu menjelaskan informed concent dan tujuan dari perawatan, humoris serta berpenampilan rapi termasuk dalam aspek komunikasi perawat kepada pasien.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Berdasarkan hasil penelitian, sikap kesejatian perawat dalam aspek komunikasi, perawat di RSUD Wates tidak melakukannya yaitu terlihat melalui perawat RSUD Wates yang tidak memperkenalkan dirinya ketika merawat pasien, seperti kutipan berikut:

Informan 4 : "Tidak tahu, soalnya kalu perawat putri jilbabnya panjang, jadi namanya ketutup jilbab. Lagi pula perawatnya tidak memperkenalkan namanya waktu merawat atau akan melakukan tindakan, tapi kalu sekarang sedikit-sedikit sedah tahu yang laki-laki kan bisa dibaca namanya"

Hal ini yang sering tidak diperhatikan perawat padahal dalam membina hubungan yang saling percaya dengan pasien, perawat dan pasien harus saling mengenal. Hubungan interpersonal yang terbangun antara perawat dan pasien akan mempermudah kerjasama perawat-pasien untuk mendukung proses keperawatan. Komunikasi perawat diharapkan dapat mengurangi masalah kecemasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan.

Aspek komunikasi disini menurut persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN di RSUD Wates tidak hanya dalam bentuk bagaimana berbahasa dan kelancaran dalam berbicara, tetapi juga sikap perawat ketika bebicara, bagaimana perawat berpenampilan, bagaimana ketanggapan perawat merespon, bagaimana perawat memahami keadaan pasien, serta bagaimana perawat mampu mengendalikan diri saat menanggapi semua keluhan-keluhan pasien.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Jadi, pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan pada aspek komunikasi perawat sudah memberikan kesan yang baik pada pasien, tetapi ada yang masih perlu diperhatikan oleh perawat di RSUD Wates dalam merawat pasien yaitu memperkenalkan diri perawat sebagai tenaga kesehatan yang akan memberikan perawatan kepada pasien. Dengan memperkenalkan diri, perawat sudah membuka dirinya kepada pasien sehingga diharapkan pasien dapat menjalin hubungan yang lebih dekat dengan perawat dengan tujuan dapat memperlancar asuhan keperawatan kepada pasien. Semua tingkah laku merupakan komunikasi (verbal maupun non verbal) dan semua komunikasi akan mempengaruhi tingkah laku, sehingga komunikasi pada dasarnya dapat menjadi alat untuk memfasilitasi hubungan terapeutik. Menurut Wilson & Kneisl (1983), fasilitas komunikasi bertujuan untuk memulai, membangun, dan membina keterlibatan dan hibungan saling percaya (Nurjannah, 2001).

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

4. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Askes Gakin Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Kerjasama Perawat Dalam Memberikan Palayanan Keperawatan

Aspek kerjasama perawat dalam pelayanan keperawatan menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) meliputi sikap perawat yang memfasilitasi pasien, serta sikap kesegeraan yaitu merespon apa yang terjadi antara perawat dan klien (Purwanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek kerjasama perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa kerjasama perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain.

Sikap konfrontasi yaitu perawat memfasilitasi pasien dalam merawat pasien. Perawat bersedia memberikan pelayanan yang diperlukan pasien dan membantu masalah yang behubungan dengan kesehatan pasien seperti kutipan berikut:

Informan 2 : "Kalau yang bisa saya lakukan sendiri ya saya lakukan sendiri atau paling dibantu istri saya tapi jika bisa dilakukan sendiri tapi belum bisa ya diajari dulu sama perawatnya terus disuruh untuk mencoba sendiri dan melakukan sendiri misalnya pasang perban ini (elastis) diajarkan karena setelah pulang kan harus dilakukan sendiri"

Disitu perawat RSUD Wates mengajarkan pada pasien hal-hal yang sebenarnya dapat dilakukan pasien tapi pasien atau keluarganya belum dapat melakukannya sendiri karena tidak tahu atau tidak bisa. Hal ini juga bertujuan untuk dapat memandirikan pasien dan memberikan bekal kepada pasien setelah pasien pulang.

Responsif yaitu sigap menanggapi dengan segera terhadap keluhan pasien sehingga pasien tidak merasa menunggu lama seperti penyataan informan berikut:

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Informan 1 : "Ya itu kalau perawatnya ada langsung datang kok tidak nunggu lama. Kira-kira 2-3 menit sudah datang"

Informan 6 : "Tidak sampai menit, begitu mengeluh langsung datang, jadi saat itu laporan saat itu juga datang"

Sikap kolaboratif yaitu melibatkan pasien atau keluarga dalam perawatan kesehatan pasien. Dalam hal ini perawat melibatkan atau mengajarkan sesuatu yang dapat membuat pasien dan keluarganya mandiri untuk bersama-sama mendukung proses penyembuhan pasien.

Informan 7 : "Itu keterlibatan kami sebagai pasien entah dalam hal pengurusan obat, entah mungkin suplemen, itu keterlibatan kami sebagai pasien/keluarga biasanya menyuplai dari luar. Maksud saya menyuplai entah susu, obat-obatan berupa apa yang tadinya dianjurkan oleh dokter dan oleh perawat itu kan ada entah protein, entah susu, entah telur itu bisa kami usahakan dari luar, ya itu mungkin kombinasinya dari situ. Jadi tidak mengganggu kinerja perawat, hanya itu dalam keluarga kami membantu kesembuhan kami"

Pernyataan pasien diatas menunjukkan saling keterlibatan antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien dalam mendukung proses kesembuhan pasien. Pasien/ keluarga pasien akan merasa dibutuhkan dan dihargai jika bersama perawat dapak bekerjasama.

Sikap nonverbal yaitu tidak sewot atau kesal ketika dimintai pertolongan oleh pasien seperti yang ditunjukkan dalam pernyataan informan berikut:.

Informan 4 : "Waktu itu infusnya tidak jalan, tidak netes kemudian anak saya lapor ke perawat tersebut.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

> Kemudian disitu ada sedikit salah paham, --perawatnya bilang “itu dah jam 9 dah dikecilkan” datang itu agak sewot--. Kemudian saya tunggu sampai 15 menit kok tidak netes-netes katanya hanya dikecilkan. Nah kemudian ada perawat lain kecil perempuan, saya bilang “mbak maaf coba dicek infus ini jalan tidak?” kemudian dicek dan akhirnya dijalankan. Saya bilang “tadi itu dikecilkan tapi kok tidak jalan,-- tadi dia (perawat) agak sewot e mbak--, maksud saya yang penting netes, kan takut juga kalau tidak netes”. Awalnya Mas, itu oleh perawat lain itu infusnya dicepatin, dia bilang “ Bu saya cepatin ya biyar apa gitu lupa saya, karna mungkin lihat kondisi saya kan sudah lemas banget Mas, itu Cuma beberapa jam habis 2 botol, nah botol yang ketiga ini sama yang sewot tadi dikecilin nanti ndak kebanyakan cairan. Ya saya diam saja tapi anak saya yang agak jengkel”

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa ternyata masih ada perawat RSUD Wates yang bersikap sewot dalam menanggapi keluhan pasien. Sikap perawat yang demikian ini sangat disayangkan karena dapat membuat pasien atau keluarga pasien menjadi jengkel juga kepada pasien sehingga dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Kerjasama antara perawat dengan pasien/keluarga pasien merupakan suatu koordinasi yang terjalin antara perawat dan pasien/keluarga pasien yang tidak lepas dari komunikasi interpersonal yang telah terbangun dengan baik. Kerjasama ini menjadikan setiap aktivitas atau kegiatan perawatan saling melibatkan antara perawat dan pasien atau keluarga pasien. Melalui kerjasama perawat dan pasien/keluarga pasien diharapkan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

secara menyeluruh, serta dapat memberikan pengetahuan kepada pasien dan keluarganya karena terlibat langsung dalam perawatan pasien.

Pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN di RSUD Wates mempersepsikan aspek kerjasama sedikit berbeda dari Depkes RI (Onny, 1985). Dalam penelitian ini, persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterima di RSUD Wates pada aspek kerjasama tidak hanya sikap konfrontasi dan kesegeraan/responsif, tetapi juga ditambah dengan sikap kolaboratif dan sikap nonverbal perawat yaitu tidak merasa kesal atau sewot ketika diminta pertolongan oleh pasien.

Pelayanan keperawatan tentunya berbeda dengan pelayaan medis. Pelayanan keperawatan tidak hanya ditujukan bagi pasien, tetapi juga ditujukan bagi keluarga pasien. Pelayanan keperawatan lebih bersifat kompehensif yang mencakup pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual. Dengan demikian perawat tidak hanya menjalankan sendiri perawatan tersebut. Perawat perlu melibatkan pihak-pihak yang terkait dengan perawatan pasien salah satunya melibatkan pasien dan keluarganya. Tindakan kolaborasi perawat RSUD Wates dengan ikut melibatkan pasien dan keluarganya dalam perawatan ini sudah tepat, selain untuk meningkatkan keperacayaan juga dalam rangka memandirikan pasien dan keluarganya.

Teori Hildegard E. Peplau (1952) berfokus pada individu, perawat dan proses interaktif yang menghasilkan hubungan antara perawat dan klien. Berdasarkan teori ini klien adalah individu dengan kebutuhan perasaan, dan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

keperawatan adalah proses interpersonal dan terapeutik. Artinya suatu hasil proses kerja sama manusia dengan manusia lainnya supaya menjadi sehat atau tetap sehat (hubungan antar manusia). Tujuan keperawatan adalah untuk mendidik klien dan keluarga dan untuk membantu klien mencapai kematangan perkembangan kepribadian. Oleh sebab itu, perawat berupaya mengembangkan hubungan perawat dan klien melalui peran yang diembannya (Elisasiregar, 2009).

Di samping itu pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN di RSUD Wates juga mempersepsikan aspek kerjasama yaitu sikap perawat yang tidak merasa sewot atau kesal ketika diminta pertolongan oleh pasien. Berikut kutipan informan ketika meminta tolong kepada perawat:

Informan 4 : "Waktu itu infusnya tidak jalan, tidak netes kemudian anak saya lapor ke perawat tersebut. Kemudian disitu ada sedikit salah paham, --perawatnya bilang "itu dah jam 9 dah dikecilkan" datang itu agak sewot--. Kemudian saya tunggu sampai 15 menit kok tidak netes-netes katanya hanya dikecilkan. Nah kemudian ada perawat lain kecil perempuan, saya bilang "mbak maaf coba dicek infus ini jalan tidak?" kemudian dicek dan akhirnya dijalankan. Saya bilang "tadi itu dikecilkan tapi kok tidak jalan,-- tadi dia (perawat) agak sewot e mbak--, maksud saya yang penting netes, kan takut juga kalau tidak netes". Awalnya Mas, itu oleh perawat lain itu infusnya dicepatin, dia bilang " Bu saya cepatin ya biyar apa gitu lupa saya, karna mungkin lihat kondisi saya kan sudah lemas banget Mas, itu Cuma beberapa jam habis 2 botol, nah botol yang ketiga ini sama yang sewot tadi dikecilin nanti ndak kebanyakan cairan. Ya saya diam saja tapi anak saya yang agak jengkel"

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Sikap yang ditunjukkan perawat di RSUD Wates ketika menanggapi keluhan pasien dari kutipan di atas menunjukkan bahwa masih ada perawat RSUD Wates yang terlihat kesal ketika diminta tolong oleh pasien. Setelah hal tersebut dikonfirmasi kepada anak pasien, dia membenarkan pernyataan ibunya tersebut. Perawat tersebut belum bisa menunjukkan kerjasama dengan pasien yaitu dengan menangani keluhan pasien dengan baik bersama pasien. Orang sakit mempunyai sifat yang begitu sensitif terhadap semua sikap yang mengarah kepadanya. Pasien dan keluarga pun menjadi merasa kesel kepada perawat karena sikap perawat tersebut.

Jadi, pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN mempersepsikan tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterima di RSUD Wates pada aspek kerjasama yang ditunjukkan perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan pendapat Depkes RI (dalam Onny, 1985) yaitu sikap konfrontasi dan kesegeraan perawat. Tetapi hasil penelitian juga didapatkan sikap baru terkait kerjasama perawat dengan pasien/keluarga pasien yaitu kolaborasi perawat dan pasien/keluarga pasien serta siap memberi pertolongan pada pasien tanpa merasa kesal. Sikap kesal ternyata masih ditunjukkan oleh perawat di RSUD Wates sehingga ini perlu diperhatikan.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

5. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Askes Gakin Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Tanggung Jawab Perawat Dalam Memberikan Palayanan Keperawatan

Aspek tanggung jawab perawat dalam pelayanan keperawatan menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak (Purwanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates kabupaten Kulon Perogo pada aspek tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa tanggung jawab perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain.

Sikap responsif yaitu tanggap kondisi pasien dan mengutamakan kenyamanan saat memberikan perawatan kepada pasien, seperti pernyataan informan berikut:

Informan 1 : "Ya nyaman, kayak masih pingin dirawat disini saja. Masih pingin dirawat sama dia (perawat) disini. Kalau infus habis itu langsung diganti tidak nunggu lama"

Perawat mempunyai tanggung jawab tidak hanya melakukan perawatan saja tetapi juga memperhatikan kenyamanan pasien saat memberikan perawatan.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Seperti halnya pernyataan pasien diatas, dengan perawatan yang nyaman pasien akan merasa betah dirawat seperti dirawat oleh keluarganya sendiri dan ini akan memberikan pengaruh yang positif terhadap penyembuhan pasien itu sendiri.

Jujur dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien ditunjukkan perawat RSUD Wates terlihat daslam kutipan berikut:

Informan 11 : "Ya "ceto bloko (jelas jujur apa adanya)" tapi biasanya menyampaikannya sama yang menunggu, karna nanti kalau dikasih tahu sama pasiennya takutnya jadi trauma, sudah sakit malah dikasih tahu malah mengganggu"

Kejujuran perawat dalam menyampaikan informasi yang berhubungan dengan kesehatan pasien memang sangat penting, tetapi pasien juga berharap bahwa perawat dapat melihat kondisi pasien ketika menyampaikan suatu informasi kepada pasien. Hal ini dimaksudkan jika pasien yang belum siap untuk menerima informasi yang akan disampaikan tetapi dipaksakan, maka akan membuat pasien menjadi stress atau trauma sehingga dapat mengganggu proses perawatan dan penyembuhan pasien.

Tepat dalam memberikan perawatan sesuai keluhan dan sesuai kebutuhan perawatan pasien, seperti pernyataan pasien berikut:

Informan 7 : "Maksudnya tepat itu misalnya saya sendiri pasien luka itu diobati dengan tepat, misalnya harus diperban semua diperban. Kalau ketepatan jamnya misalnya harus dirawat 15 menit itu nanti mungkin bisa lebih, tapi tepat istilahnya dalam hal pelayanan dan pengobatan itu tadi"

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Ketepatan perawat dalam memberikan tindakan perawatan sesuai dengan kondisi kesehatan pasien sangat penting karena jika tidak sesuai dengan penyakit atau kebutuhan pasien dapat menghambat penyembuhan pasien, bahkan jika berefek jelek dapat menjadi dugaan malpraktik.

Konsisten dalam menjalankan tugas yaitu perawat melaksanakan tugas yang diemban dengan punuh tanggung jawab, seperti pernyataan informan berikut:

Informan 3 : "Seperti biasanya. Kalau memberi suntikan itu sesuai waktunya, tiap hari mengganti perban, ditensi, ditanya-tanya keluhan, bagus Mas rutin tiap hari sama"

Informan 9 : "Ya tanggung jawabnya seperti itu tadi. Misalnya dilapori pasien "Bu, mbak itu infusnya habis" itu langsung ditindak. Tidak menyepelekan pasien itu berarti, itu tanggung jawab penuh kan?"

Pasien mempersepsikan bahwa bagian dari tanggung jawab perawat adalah tidak menyepelekan pasien dalam menanggapi keluhan dari pasien. Pasien akan memberik kesan bahwa dia tidak ditelantarkan dengan diberi tindakan sesuai yang akan didapatkan dan pasien tidak merawa disepelekan perawat.

Cekatan yaitu terampil dan serius ketika memberikan tindakan keperawatan kepada pasien.

Informan 4 : "Bagus, gimana ya kalau masang-masang itu cepat, terus bisa terasa nyaman Mas, kecuali kalau usil sering gonta-ganti tapi ini sekali jadi gitu masang infus"

Informan 7 : "Menurut saya tanggung jawab kepada pasien, ya saya sendiri sebagai pasien rawat inap, disitu pasien ditangani secara optimal, cepat dalam artian apa yang perlu segera disegerakan dan itu dilakukan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

dengan tanggap, tepat, optimal pelayanan, itu menurut saya sudah bagus pertanggung jawaban kepada pasien itu perlu diertahankan"

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa perawat melakukan tindakan dengan memperhatikan kenyamanan pasien, cepat, optimal dan dilakukan dengan tepat.

Sikap teliti dan berhati-hati dalam memberikan tindakan kepada pasien, seperti kutipan berikut:

Informan 8 : "Ya ini nanti mau dipasang infus, nanti sakit sedikit, tolong ditahan. Dilakukan dengan hati-hati, ya dipilih yang mana yang dipasang, dilihat dulu yang mana yang mau ditusuk. Ya dipegang dulu. Itu megangnya dengan cara halus pelan-pelan, tidak kasar"

Informan 12 : "Teliti kok, berhati-hati, seumpama ada apa-apa itu dilihat dengan hati-hati"

Perawat memberikan tindakan dengan memastikan dahulu tindakan apa yang akan diberikan, dilakukan dengan teliti dan berhati-hati tetap dengan memperhatikan kenyamanan pasien dan juga respon pasien.

Sikap verbal perawat yaitu mampu memberikan sugesti dan semangat kepada pasien.

Informan 7 : "Kalau menurut saya, mungkin bukan rahasia umum tapi memang itu rahasia umum. Maksudnya bagaimana seorang dr. seorang perawat, seorang bidan itu bisa membuat pasien sedikit bahagia dengan sugesti-sugesti yang dilemparkan, contohnya "ah ini satu hari lagi kering, satu hari lagi sembuh, ini tidak apa-apa kok tidak parah". Misalnya "oh ini nanti saya kasih obat batuk biar lega" seperti itu. Itu sangat dibutuhkan pasien guna

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

> sebagai acuan dalam hati biar tidak drop, jangan sampai nanti "wah ini parah gitu" jangan sampai kayak gitu kasihan pasiennya"

Pernyataan pasien diatas menunjukkan bahwa sebagai tenaga kesehatan khususnya sebagai perawat yang berinteraksi dengan pasien selama 24 jam, tidak hanya mampu memberikan perawatan berupa perawatan fisik tetapi juga harus mampu memberikan perawatan psikologi pasien. Membangun psikologi pasien dapat menjadi sugesti bagi pasien untuk tetap semangat sembuh.

Perawat merupakan suatu profesi yang berhubungan langsung dengan status kesehatan seseorang sehingga, menjadi seorang perawat benar-benar diuji mental dan moral serta tanggung jawabnya yang besar terhadap pasiennya. Menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) bahwa aspek tanggung jawab perawat meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak, memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien dengan penuh ketelitian dan kehati-hatian.

Persepsi rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek tanggung jawab perawat menurut pasien sedikit berbeda dari yang dikemukakan Depkes RI (dalam Onny, 1985). Aspek tanggung jawab menurut pasien meliputi sikap responsif yaitu tanggap kondisi pasien dan mengutamakan kenyamanan saat memberikan penanganan, jujur dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien, tepat dalam memberikan perawatan sesuai keluhan,

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

konsisten dalam menjalankan tugas, cekatan yaitu terampil dan serius ketika memberikan tindakan, teliti dan berhati-hati dalam memberikan tindakan, sikap verbal perawat yaitu mampu memberikan sugesti dan semangat kepada pasien.

Menurut pasien, perawat harus selalu tanggap berespon terhadap setiap kondisi pasiennya karena setiap perubahan status kesehatan pasien harus didokumentasikan dan dievaluasi perkembangannya. Di sisi lain tidak hanya responsive/tanggap tetapi, cekatan dalam melakukan tindakan menjadi tuntutan bagi perawat professional. Maksud dari cekatan disini adalah perawat harus terampil dan serius dalam semua tindakan yang diberikan kepada pasien. Pasien akan merasa nyaman jika tindakan dilakukan oleh orang yang terampil. Sugesti dan semangat juga dibutuhkan pasien karena selain sakit secara fisik, psikologisnya sedang labil. Dukungan secara psikologis dapat mengurangi stress dan kecemasan pasien serta mampu menumbuhkan semangat dalam diri pasien. Sikap-sikap tersebut telah ditunjukkan oleh perawat di RSUD Wates dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

C. Frekuensi Pernyataan Pasien Tentang Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan

1. Ruang Edelweis (P1, P2, P3, dan P12)

a. Frekuensi Pernyataan Positif

Tabel 4. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Edelweis

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	• Verbal • Non verbal • Tanpa pamrih • Senyum • Humoris • Responsif • Perhatian	1 6 1 1 1 1 1
2	Aspek Perhatian	• Verbal • Nonverbal • Responsif • Sabar • Tidak membeda-bedakan	1 7 3 2 2
3	Aspek Komunikasi	• Verbal • Nonverbal • Empati • Informed Concent • Hormat • Jujur • Kongret • Saran • Responsif	4 2 1 2 2 1 1 1 1
4	Aspek Kerjasaama	• Responsif • Kolaboratif • Konfrontasi	2 1 1
5	Aspek Tanggung Jawab	• Responsif • Teliti • Jujur • Tepat • Konsisten	2 1 2 3 3

Sumber: Data Primer 2010

PERPUSTAKAAN JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA STIKES

b. Frekuensi Pernyataan Negatif

Tabel 5. Frekuensi Pernyataan Negatif Bangsal Edelweis

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	• Non verbal	3
2	Aspek Perhatian	• Non verbal	2
3	Aspek Komunikasi	• Ketidaksejatian • Tidak interaksi	2 1
4	Aspek Kerjasaama	• Tidak responsive	1
5	Aspek Tanggung Jawab	-	-

Sumber: Data Primer 2010

2. Ruang Bougenville (P4, P5, dan P6)

a. Frekuensi Pernyataan Positif

Tabel 6. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Bougenville

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	• Non verbal • Ramah • Responsif • Perhatian • Sabar	4 3 4 1 1
2	Aspek Perhatian	• Verbal • Non verbal • Kontrak waktu • Tidak membeda-bedakan • Humoris • Responsif • Periang • Motivator • Sabar • Serius	3 2 1 3 1 4 1 1 1 1
3	Aspek Komunikasi	• Verbal • Responsif	5 1

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

		• Hormat • Respek • Jujur	3 1 1
4	Aspek Kerjasaama	• Non verbal • Kolaboratif • Responsif	1 1 1
5	Aspek Tanggung Jawab	• Responsif • Tepat • Konsisten • Cekatan	1 1 2 1

Sumber: Data Primer 2010

b. Frekuensi pernyataan negative

Tabel 7. Frekuensi Pernyataan Negatif Bangsal Bougenville

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	-	-
2	Aspek Perhatian	• Malas • Tidak responsif	1 1
3	Aspek Komunikasi	• Ketidaksejatian	1
4	Aspek Kerjasaama	• Non verbal	1
5	Aspek Tanggung Jawab	-	-

Sumber: Data Primer 2010

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Ruang Anggrek (P7, P8, dan P9)

a. Frekuensi Pernyataan Positif

Tabel 8. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Anggrek

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	• Verbal • Non verbal • Ramah • Responsif • Humoris	2 2 1 3 3

2	Aspek Perhatian	• Verbal • Non verbal • Responsif • Sabar • Tidak membeda-bedakan	4 2 3 3 3
3	Aspek Komunikasi	• Verbal • Hormat • Respek • Empati	8 1 1 1
4	Aspek Kerjasaama	• Responsif • Kolaboratif	4 1
5	Aspek Tanggung Jawab	• Verbal • Konsisten • Jujur • Tepat • Teliti • Cekatan	2 2 1 3 2 1

Sumber: Data Primer 2010

PERPUSTAKAAN JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA STIKES

4. Ruang Wijaya Kusuma (P10 dan P11)

a. Frekuensi Pernyataan Positif

Tabel 9. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Wijaya Kusuma

No	Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	Kata Kunci	Frekuensi
1	Aspek Penerimaan	• Verbal • Non verbal	1 7
2	Aspek Perhatian	• Non verbal • Responsif • Ikhlas • Sabar • Tidak membeda-bedakan • Peduli • Kerjasama	1 2 1 1 2 2 1

3	Aspek Komunikasi	• Verbal • Non verbal • Respek • Kesejatian • Hormat	5 1 2 1 2
4	Aspek Kerjasaama	• Responsif	2
5	Aspek Tanggung Jawab	• Konsisten • Jujur • Teliti	2 3 1

Sumber: Data Primer 2010

Tabel di atas merupakan distribusi frekuensi pernyataan positif dan negatif persepsi pasien berdasarkan hasil wawancara mendalam pada tiap bangsal tempat penelitian. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tidak hanya pernyataan positif, tetapi juga pernyataan negatif didapatkan oleh peneliti dari wawancara mendalam kepada informan tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo. Distribusi frekuensi pernyataan negatif informan di sini tidak terdapat diseluruh bangsal tempat penelitian. Terkait dengan pernyataan negatif pasien tersebut hanya terdapat pada bangsal Edelweis dan bangsal Bougenville, sedangkan di bangsal Anggrek dan Wijaya Kusuma peneliti tidak menemukannya.

Pernyataan negatif informan di bangsal Edelweis yang meliputi aspek penerimaan, perhatian, komunikasi dan kerjasama perawat. *Aspek penerimaan* yaitu sikap non verbal perawat yang meliputi ekspresi muka kesal/judes pada pasien, *aspek perhatian* yaitu sikap non verbal perawat yang meliputi ekspresi muka kesal/judes pada pasien dan kurang sabar

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

menanggapi keluhan pasien, *aspek komunikasi* perawat yang meliputi ketidaksejatian perawat terhadap pasien yaitu perawat tidak memperkenalkan dirinya secara terbuka kepada pasien dan kurangnya interaksi perawat kepada pasien dalam rutinitas perawatan kepada pasien, *aspek kerjasama* perawat yang meliputi perawat tidak responsif terhadap keluhan pasien.

Pernyataan negatif informan di bangsal Bougenville yang meliputi aspek perhatian, komunikasi dan kerjasama perawat. *Aspek perhatian* perawat yaitu sikap perawat yang menurut persepsi informan masih menunjukkan sikap malas berhubungan dengan pemberian pelayanan terhadap pasien dan tidak responsif dalam menanggapi keluhan pasien, *aspek komunikasi* perawat yaitu sikap ketidaksejatian perawat terhadap pasien yaitu perawat tidak memperkenalkan dirinya secara terbuka kepada pasien, *aspek kerjasama* perawat yaitu sikap non verbal perawat dimana perawat masih menunjukkan sikap kesal kepada pasien ketika dimintai pertolongan oleh pasien.

Sikap-sikap negatif di atas yang masih ditunjukkan perawat harus menjadi perhatian pihak rumah sakit terutama kepada ruang bangsal yang bersangkutan untuk memberikan pengarah, pembinaan dan evaluasi kepada perawat yang di ruangan yang dipimpinnya. Dengan adanya pengarahan, pembinaan dan evaluasi tersebut, diharapkan perawat dapat mengubah

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

sikap mereka ketika menghadapi pasiennya, sehingga dapat mnimbulkan persepsi yang baik dari pasien yang menerima jasa pelayanan.

D. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

Keterbatan dan kelemahan dari penelitian yang dilakukan ini adalah jika pernyataan pasien yang tidak sesuai dengan pelayanan keperawatan yang diterima pasien, peneliti tidak tahu apakah pasien bohong atau tidak mengenai pernyataan pasien tersebut karena peneliti tidak dapat mengkonfirmasi secara langsung perawat bersangkutan yang menurut pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak sesuai. Walaupun begitu peneliti tetap berusaha untuk mengklarifikasi data tersebut untuk meminimalisir kebiasan data yang diperoleh, sehingga peneliti akhirnya mengkorfirmasi kepada keluarga informan yang disebutkan informan membantu memanggilkan perawat tersebut serta mengkonfirmasi juga kepada kepala ruang mengenai data yang berhubungan dengan perawat ruangan tersebut karena kepala ruang tentunya sudah paham dengan situasi dan kondisi perawat ruangan yang dipimpinnya.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA