

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi, juga sebagai pusat untuk latihan tenaga kesehatan serta penelitian sosial. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di bagian pelayanan yang dikelola oleh bagian Rekam Medis Rawat Jalan. Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan RI no. 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang tarif perusahaan jawatan rumah sakit bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (DepKes RI, 2003).

Keberhasilan pelayanan pada instalasi rawat jalan salah satunya ditentukan oleh pelaksanaan tugas perawat pelaksana. Perawat pelaksana di unit rawat jalan adalah seorang tenaga keperawatan yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan di unit rawat jalan. Adapun tugas perawat pelaksana di unit rawat jalan adalah menyiapkan fasilitas dan lingkungan poliklinik, mengkaji kebutuhan pasien, melakukan tindakan darurat sesuai kebutuhan pasien, membantu pasien selama pemeriksaan dokter, melaksanakan tindakan pengobatan, member penyuluhan kesehatan, merujuk pasien, memelihara peralatan medis, menyarankan kunjungan ulang, melaporkan adanya temuan penyakit infeksi atau menular, melaksanakan tugas sore atau malam dan hari libur secara bergilir jika dibutuhkan, mengikuti pertemuan berkala

yang diadakan oleh penanggung jawab perawatan unit rawat jalan, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan di bidang keperawatan dan melaksanakan system pencatatan dan pelaporan asuhan keperawatan sesuai standar asuhan keperawatan (Depkes RI, 1999).

Pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Valentine, 1997 dalam Wolf *et al*, 2003). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2001). Pasien akan mengevaluasi pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil dari evaluasi tersebut akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003).

Penelitian Otani *et al* (2009), dari tahun 2005 hingga tahun 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dimaklumi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam dimulai dari awal masuk hingga kepulangan pasien. Sepanjang pasien dirawat di ruangan, pasien akan terus berinteraksi dengan perawat. Perawatlah yang selalu siap membantu pasien ketika pasien membutuhkan pertolongan. Perawat juga yang membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat-pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang di lakukan oleh Muninjaya (2004), 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes serta ruangan perawatan yang kurang bersih. Hasil penelitian Hardi (2010) di RSUD Pasaman Barat juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat berkaitan dengan ketidakramahan petugas saat memberikan pelayanan, kurang nyamannya ruang rawat, dan belum semua petugas memakai tanda pengenal (papan nama). Fenomena yang terjadi di kedua rumah sakit tersebut menunjukkan

adanya kesenjangan antara pelayanan perawat ideal (sesuai dengan harapan pasien) dengan pelayanan perawat aktual (pelayanan yang diterima oleh pasien). Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikan terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan. Penelitian yang dilakukan Zahrotul (2008) tentang Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Tk. IV Dr. M. Yasin Watampone. Hasil analisis menunjukkan $r = 0.741$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.01$) yang berarti terdapat hubungan yang positif antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone. Panggato, dkk (2013) menemukan adanya hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. Demikian juga dengan penelitian Inawati (2012) juga menunjukkan adanya hubungan pelaksanaan peran perawat sebagai pembela pasien (*client advocate*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Studi pendahuluan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Maret 2013 kepada 10 orang pasien Rawat Jalan di RSUD Wates Kulon Progo menunjukkan sebanyak 5 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates Kulon Progo. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap pelaksanaan tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates, beberapa tugas perawat yang banyak tidak dilakukan adalah memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan pemeriksaan yang akan dilakukan dan pemberian penyuluhan kesehatan pada pengunjung secara kelompok, pada saat menunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya gambaran tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.
- b. Diketuinya kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan tentang hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi penerapan tugas perawat di instalasi rawat jalan.

b. Bagi Pasien

Sebagai bahan informasi bagi pasien mengenai kualitas pelayanan dan memberikan gambaran penerapan tugas perawat di instalasi rawat jalan.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap penerapan tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan.

E. Keaslian Penelitian

1. Panggato, dkk (2013) melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Manado. Metode penelitian yang digunakan bersifat survey deskriptif dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan (dewasa) pada bulan November 2011 yang memenuhi kriteria menjadi responden. Analisis data dilakukan dengan tabel distribusi frekuensi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya pada jenis penelitian, alat analisis dan variabel penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode korelasi. Alat analisis yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah statistik deskriptif kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan uji *chi square*. Persamaan dengan penelitian sebelumnya pada variabel terikat yaitu mengenai kepuasan pasien.
2. Inawati (2012) meneliti tentang Hubungan Pelaksanaan Peran Perawat Sebagai Pembela Pasien (*Clieen Advocate*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djabatikoesoemo Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pelaksanaan peran perawat sebagai pembela pasien (*client advocate*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD

Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya seluruh pasien rawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikeosoemo Bojonegoro sebanyak 165 orang dengan sampel sebanyak 116 orang yang diambil dengan cara *simple random sampling*. Pengambilan data variabel independen dan variabel dependen dengan kuesioner kemudian dianalisa dengan menggunakan uji statistik Spearman's rho. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel bebas, lokasi penelitian dan alat analisis. Penelitian ini menggunakan variabel bebas peran perawat sebagai pembela pasien, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan variabel bebas penerapan tugas perawat. Penelitian ini mengambil lokasi di instalasi rawat inap, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti mengambil lokasi di Instalasi Rawat Jalan. Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel terikat dan instrumen yang digunakan.

3. Zahrotul (2008) melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Tk. IV Dr. M. Yasin Watampone. Hasil analisis menunjukkan $r = 0.741$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.01$) yang berarti terdapat hubungan yang positif antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone sebanyak 100 orang pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis dalam penelitian adalah korelasi Spearman. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel bebas, lokasi penelitian dan alat analisis. Penelitian ini menggunakan variabel bebas pelayanan perawat, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan variabel bebas penerapan tugas perawat. Penelitian ini mengambil lokasi di instalasi rawat inap, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti mengambil lokasi di Instalasi Rawat Jalan. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah rank Spearman, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti

menggunakan uji *chi square*. Sedangkan persamaannya pada variabel terikat dan instrumen yang digunakan.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA