

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan harus direspon secara tepat oleh perawat, karena perawat merupakan bagian dari institusi rumah sakit yang memberikan kontribusi besar terhadap pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan. Berdasarkan Lokakarya nasional pada bulan Januari 1983 bahwa pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan keperawatan pada umumnya ditetapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas rumah sakit serta meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap profesi keperawatan. (Arwani & Supriyatno, 2006).

Keperawatan menurut lokakarya Nasional keperawatan tahun 1983 adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu keperawatan berbentuk bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditunjukkan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal, moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan. (Triwibowo, 2013).

Perilaku asertif mengekspresikan pikiran dan perasaan tanpa menyangkal kebenaran dari orang lain. Orang yang berperilaku asertif memberitahukan orang lain apa yang mereka butuhkan dan rasakan, dan mengkomunikasikan pesan

secara efektif tanpa menyebabkan orang lain tersinggung. Ketika perawat berperilaku asertif, mereka lebih cenderung untuk memberikan pasien perawatan yang tepat, dan dengan berbuat demikian, meningkatkan kualitas perawatan pasien. Standar kerja mencerminkan kepala ruangan tidak merencanakan dengan baik suatu asuhan keperawatan berdampak pada kinerja perawat. (Okuyama, 2014).

Data awal dari instalasi rawat inap RSUD Oتانaha Kota Gorontalo yang dilakukan pada tanggal 17-18 Januari 2017 melalui teknik wawancara, observasi di masing-masing ruang rawat inap, meliputi ruangan P1, P2, P3, ICU, VIP. Hasil wawancara dengan Kepala Keperawatan tentang jumlah keseluruhan tenaga perawat dirawat inap berjumlah 58 orang dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 78 TT.

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perawat dituntut sebagai pemberi jasa untuk mampu memberikan pelayanan bermutu sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Kira-kira 40 - 60% pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan keperawatan. (Budyanto,2006). Departemen Kesehatan RI ( 2008 ) yang menyatakan tingkat kepuasan pasien minimal 70% dari target yang diharapkan, sebagian besar ketidakpuasan pasien berada pada komunikasi dari pihak perawat dalam menjelaskan setiap tindakan keperawatan yang akan dilakukan .

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ( Laksono, 2015) yang mengidentifikasi komunikasi asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh data berdasarkan observasi yang dilakukan perawat dalam komunikasi

asertif terhadap sikap pemberi pelayanan sebagai berikut : responden menyatakan puas (40%) pasien yang menyatakan puas disebabkan oleh faktor ketegasan dari perawat, responden menyatakan kurang puas (60%) dikarenakan sebagian perawat ruangan tidak membiasakan berkomunikasi secara asertif pada pasien. Kemudian penelitian yang dilakukan ( Rusdiana, 2014) tentang pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menyatakan bahwa responden kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat karena perawatnya judes, kurang ramah, kurang memuaskan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien, kurang peduli sama pasien dan lain-lain, di mana hal tersebut akan menurunkan mutu pelayanan perawatan di rumah sakit.

Hasil observasi awal dengan 10 responden menyatakan puas sebanyak 2 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, dan kurang puas sebanyak 2 orang dengan memberikan pertanyaan tentang kenyamanan pelayanan hubungan pasien dengan petugas kesehatan dan biaya pelayanan kesehatan. Kemudian dari data tersebut masih banyak informasi bahwa keluhan utama terhadap pelayanan perawat yang tidak mau berkomunikasi dengan pasien, kurang perhatian terhadap pasien dan tidak ramah pada pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Hubungan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Oتانaha Kota Gorontalo ”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Dari beberapa hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa pelayanan yang dilakukan perawat dalam komunikasi asertif dan tingkat kepuasan pasien masih di bawah target sesuai Depkes yaitu 70%.
2. Dari hasil observasi awal pada beberapa responden menyatakan tentang kenyamanan pelayanan hubungan pasien dengan petugas kesehatan dan biaya pelayanan kesehatan serta masih banyak informasi bahwa keluhan utama terhadap pelayanan perawat yang tidak mau berkomunikasi dengan pasien, kurang perhatian terhadap pasien dan tidak ramah pada pasien.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah ada hubungan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Otanaha Kota Gorontalo”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum :**

Untuk mengetahui hubungan antara sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang P1, P2, VIP RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

### **1.4.2 Tujuan Khusus :**

- a. Mengidentifikasi sikap asertif perawat di Ruang P1, P2, VIP RSUD Otanaha Kota Gorontalo.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Ruang P1, P2, VIP RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

- c. Menganalisis hubungan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang P1, P2, VIP RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis dapat memberikan pengetahuan bagi perawat serta tenaga kesehatan lainnya tentang sikap asertif dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang P1, P2, VIP RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Rumah Sakit**

Dapat dipakai sebagai masukan dalam upaya meningkatkan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

#### **b. Untuk perawat**

Menambah pengetahuan dalam upaya meningkatkan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

- c. Bagi penulis, menambah wawasan secara mendalam khususnya sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien.