

**HUBUNGAN ANTARA KONSEP DIRI DENGAN PERILAKU MELAYANI
PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
"ROEMANI" SEMARANG**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam mencapai derajat Sarjana S-1**



Diajukan oleh :

IRMAWATI
F 100 970 206

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2008

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar belakang

Sejak era 1990-an pasar menjadi sedemikian kompetitif, pelayanan yang prima bagi pelanggan menjadi primadona, sehingga bidang usaha yang tidak melakukan upaya peningkatan pelayanan bagi pelanggannya pasti akan hancur. Berbagai tekanan pasar tersebut mengharuskan badan usaha yang bergerak di segala bidang yang melayani pengadaan barang dan jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan, (*intangiable*) merupakan suatu yang lebih sulit untuk di evaluasi, jika dibandingkan dengan kualitas barang (*tangible*). Hal ini beralasan karena dari penilaian konsumen , kualitas pelayanan tersebut tidak hanya ada *autcome* atau *pratical needs* dari pelayanan tersebut, tetapi juga merupakan proses dari penyampaian layanan yang sering di sebut sebagai *emosional needs* (Pohan dalam Jalaludin, 2001).

Perusahaan mempunyai konsep pelayanan yang prima sebaai misi perusahaan, sebagai contoh adalah perusahaan, British Airways, dengan “Put the Customer First”, atau Café Atria Solo dengan “*Because your satisfaction is our happies*”, semua itu di maksudkan sebagai upaya atau misi perusahaan dalam kualitas pelayanan kepada para konsumen (Jalaludin, 2001). Ujung tombak perusahaan yang langsung berhubungan dengan konsumen adalah sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut.

Dalam era globalisasi dan deregulasi saat ini faktor manusia yang ada dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan

keberhasilan suatu usaha. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Pelanggan, tamu, klien, pasien, nasabah adalah aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri jasa pelayanan tersebut, namun sayang ketika sedang melayani petugas pelayan kadang-kadang lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan, yang berarti bahwa pada saat melayani posisi petugas pelayanan lebih rendah dari pelanggan, hal itu wajar sebab pelangganlah yang mempertahankan kelangsungan bisnis perusahaan (Sugiarto, 1999).

Rumah sakit sebagai salah satu bidang pekerjaan yang erat kaitannya dengan industri jasa. Kini makin menampakkan usaha keras untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Seiring dengan meningkatnya persaingan dan teknologi dalam Undang-undang No.3 tahun 1992 tentang Kesehatan disebut bahwa derajat kesehatan besar artinya dalam pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal pelaksanaan Pembangunan Nasional. Pembangunan Nasional pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan seluruh rakyat Indonesia (UU Kes, 1992), selanjutnya dalam GBHN 1993-1998 di sebut bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta tingkat mutu dan kemudahan pelayanan kesehatan yang harus semakin terjangkau oleh lapisan masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, sekarang semakin didorong berorientasi kearah upaya peningkatan dan pencegahan secara terpadu, pergeseran ini disebabkan karena desakan ilmu pengetahuan teknologi yang

cepat terjadi dalam lingkungan sosial budaya, sebagai jawabannya ialah bahwa rumah sakit harus meningkatkan kemampuan dan fungsinya, sehingga mampu mendukung strategi global mencapai “Kesehatan Bagi Semua” (Hafifudin, 1997).

Hafifudin (1997) mengemukakan pula, bahwa peningkatan fungsi dan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sarana kesehatan ini, termasuk peningkatan mutu pelayanan seperti tercantum dalam peraturan Menteri Kesehatan No. 22 tahun 1969 tentang standar, jenis dan jumlah tenaga kesehatan, tentang organisasi dan tata kerja rumah sakit pedoman pelayanan rumah sakit, penggunaan obat, standar praktek keperawatan dan lain-lain, semua itu sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak akan pernah lepas dari tenaga medis sebagai pelaksana semua kegiatan di rumah sakit, antara lain tenaga medis, paramedis dan tenaga non medis.

Selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang kesehatan, makin banyak masyarakat yang paham akan kesehatan dan menuntut pelayanan kesehatan yang terbaik. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi keberadaan rumah sakit, dari tingkat Puskesmas hingga rumah sakit, negeri maupun swasta, sehingga mereka berusaha memenuhi tuntutan masyarakat dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas tenaga medis dari dokter, paramedis perawatan yaitu dari perawat, paramedis non keperawatan dari laboratorium, radiologi, farmasi, gizi, non medis dari administrasi, *cleaning servis* dan seluruh staf rumah sakitnya menjadi lebih profesional.

Seringkali terjadi pendapat negatif terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada sebuah rumah sakit, dan yang menjadi sasaran ketidakpuasan biasanya sikap atau tindakan dokter, perawat, sarana, metode, mutu, diagnostik, kemampuan profesi, kelambanan pelayanan, persediaan obat, tarif, dan lain sebagainya. Keluhan

tersebut kadang dilebih-lebihkan atau didramatisir, tidak menyadari bahwa sebenarnya sikap petugas adalah reaksi yang manusiawi (Ekosari, 1997).

Rumah sakit dahulu berbeda dengan yang sekarang, dahulu rumah sakit lebih condong kepada kepentingan sosial dari pada bisnis, sekarang rumah sakit lebih disesuaikan dengan perkembangan jaman. Rumah sakit juga mengharapkan pemasukan keuangan yang wajar untuk menutupi biaya operasional dan modal penyediaan fasilitas, dengan mengelolanya secara profesional dan modern tidak berarti rumah sakit sama sekali kehilangan sifat sosialnya. (Sugiarto, 1999).

Di dalam suatu perusahaan, manusia merupakan sumber daya yang paling tinggi nilainya, dan tidak dapat digantikan oleh teknologi apapun. Hidup mati, berhasil tidaknya suatu perusahaan sangat tergantung pada perangkat kerja yang baik dimana salah satunya dan yang paling penting adalah tenaga kerja, yang mempunyai kualitas kerja yang tinggi (profesional) dan mempunyai keterlibatan kerja yang tinggi.

Sumber daya manusia, tidak dapat dipungkiri, merupakan faktor penentu yang strategis untuk tercapainya suatu keberhasilan usaha. Oleh karena itu, kebutuhan akan karyawan yang mampu berprestasi, bersemangat kerja yang tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dielakkan lagi. Untuk mendapatkan karyawan dengan aspek-aspek demikian bukanlah sesuatu hal yang mudah, namun bukan tidak mungkin untuk didapatkan, bukan hanya saja hal tersebut memerlukan suatu upaya tertentu untuk mengembangkan kualitas karyawan seperti yang dibutuhkan perusahaan.

Seiring meningkatnya persaingan dan teknologi, para pelaku jasa dalam hal ini perawat diharuskan berhadapan dalam berbagai situasi dan orang-orang yang

beraneka ragam, mereka dituntut selalu profesional, efektif dan efisien sepanjang waktu (Patton, 1998).

Perawat sebagai salah satu aset yang penting dalam penyelenggaraan sarana kesehatan memiliki peran yang sangat penting, selain sebagai tenaga paramedis untuk merawat pasien, perawat adalah yang paling sering berhubungan langsung dan secara otomatis selalu berkomunikasi aktif dengan pasien. Perawat dituntut memiliki dedikasi yang tinggi sesuai profesinya untuk memberikan pelayanan kepada setiap pasiennya. Perawat sebagai salah satu komponen rumah sakit dalam memberi pelayanan untuk kepuasan pasien, memegang kunci keberhasilan atas penyembuhan pasien, karena frekuensi dalam hal berhubungan dengan pasien maupun keluarga pasien, perawat justru lebih banyak daripada dokter.

Perilaku melayani berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan, sikap menggambarkan perusahaan, karena pelaku pelayanan dalam hal ini perawat adalah wakil rumah sakit secara langsung maupun tidak. Pelanggan akan menilai rumah sakit dari kesan pertama konsumen dalam berinteraksi dengan orang-orang yang berada dalam rumah sakit tersebut. (Sugiarto, 1999).

Seorang perawat yang harus selalu berhubungan dengan banyak orang dalam bidang kerjanya, haruslah dapat membentuk sikap-sikap yang baik demi pekerjaan dan pelaksanaan tugas-tugasnya. Pengetahuan akan hubungan-hubungan manusia perlu supaya perawat lebih banyak pengertian tentang orang lain dan memperkuat kepercayaan diri sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Menurut Jourand (dalam Hurlock, 1994), individu yang mempunyai kepribadian yang sehat adalah mereka yang mampu memenuhi kebutuhan-

kebutuhannya (melalui perilaku) yang sesuai dengan norma sosial dan kebutuhan yang diinginkannya. Ciri dan karakteristik kepribadian yang sehat diantaranya individu dapat menerima dirinya dan hidup dengannya tanpa perasaan bersalah, cemas, marah maupun destruktif.

Ada dua hal penting untuk mencapai kepribadian yang sehat. Pertama individu harus senang menjalani perannya, dengan baik dan mendapatkan kepuasan dari perannya tersebut, ketidakpuasan individu terhadap dirinya dan peran yang harus dijalani secara lambat/cepat akan mempengaruhi kesehatan mentalnya. Kedua individu harus berperan sesuai tuntutan atau norma yang ada.

Agar kedua hal tersebut dapat dilakukan individu tersebut harus mampu menerima dirinya. Dengan demikian, kepribadian yang sehat secara psikologis tersebut merupakan salah satu karakteristik dari penerima diri atau *self acceptance* yang diperlukan oleh seorang individu.

Menurut Hurlock (1994), individu yang mampu menerima dirinya akan merasa diterima dan disukai orang lain. Hal ini membuat individu merasa dekat dalam melakukan hubungan-hubungan interpersonal. Dengan kata lain orang akan mencintai dan menghargai orang lain jika ia mencintai dan menghargai dirinya.

Pada hakekatnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat lepas dengan manusia lainnya dan mempunyai hasrat untuk berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Gerungan (1991), bahwa sebagai makhluk sosial yang perlu diperhatikan ialah manusia secara hakiki dilahirkan selalu membutuhkan interaksi dengan orang lain.

Individu dalam pelayanannya akan berhadapan dengan beraneka ragam sifat dan sikap orang. Setiap individu harus dapat menempatkan diri dan menyesuaikan

diri dengan lingkungan sekitar. Untuk itu perawat seharusnya memiliki konsep diri yang baik.

Hurlock (1990), menyebutkan bahwa konsep diri merupakan inti dari kepribadian seseorang yang didefinisikan sebagai gambaran yang dimiliki orang tentang dirinya. Konsep diri merupakan gabungan dari kekayaan yang dimiliki seseorang tentang diri mereka sendiri yang meliputi karakteristik fisik, psikologis, sosial maupun emosional. Konsep diri dibangun pertama kali dalam keluarga yang kemudian berkembang di luar keluarga. Konsep diri positif jika individu mengembangkan sifat-sifat seperti percaya diri, harga diri dan kemampuan untuk melihat dirinya secara realistis dan ini menumbuhkan penyesuaian pribadi dan sosial yang baik pula, sehingga dapat mengekspresikan dalam pelayanan yang baik. Sedangkan pada konsep diri negatif, individu akan mengembangkan perasaan kurang baik, *negatif thinking*, kurang percaya diri dan ragu pada apa yang dihadapi, hal ini menumbuhkan pribadi dan sosial yang kurang baik, sehingga dalam pelayanannya sebagai perawat kurang memuaskan.

Menurut Brooks (dalam Rakhmat, 1985), konsep diri merupakan persepsi individu terhadap dirinya sendiri, dalam hal ini dapat bersifat fisik, psikologis dan sosial sebagai hasil pengalaman dan interaksinya dengan orang lain. Pietrofesa (dalam Mappiere, 1992), menerangkan bahwa *self concept* meliputi semua nilai, sikap dan keyakinan terhadap diri seseorang dalam berhubungan dengan lingkungan, dan merupakan paduan dari sejumlah persepsi diri yang mempengaruhi bahkan menentukan persepsi dan tingkah laku.

Para perawat merupakan sahabat dan penghibur bagi mereka yang sedang menderita tetapi kadang-kadang masih terlihat perawat yang kurang dapat mengendalikan emosinya ketika berhadapan dengan pasien, padahal tugasnya adalah memberi pasien perasaan aman, nyaman dan terlindung selama ia berada dalam proses perawatannya. (Sugiarto, 1999).

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : “Apakah ada hubungan antara konsep diri dengan perilaku melayani pada perawat di rumah sakit”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara konsep diri dengan perilaku melayani pada perawat di rumah sakit.

C. Manfaat Penelitian

Apakah hasil penelitian ini terbukti maka manfaat yang dapat diambil adalah:

1. Secara empirik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelayanan dan pandangan baru dibidang ilmu pengetahuan, khususnya dibidang psikologi sosial, tentang korelasi antara konsep diri dengan perilaku melayani.

2. Secara praktis

- a. Bagi rumah sakit, agar lebih memperhatikan kondisi psikologis perawat dan perilaku melayani perawat untuk kepuasan pasien demi peningkatan kualitas rumah sakit yang bersangkutan.

- b. Bagi perawat, sebagai masukan untuk lebih mengenal dan memahami konsep diri, selain itu untuk lebih memahami tentang teori perilaku melayani yang secara praktis dapat diterapkan di rumah sakit tempat perawat bekerja.
- c. Bagi mahasiswa, dapat memberikan pemahaman yang lebih luas kepada ilmu psikologi sosial khususnya tentang perilaku melayani.