

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ANTARA YANG
DIBERI PENYULUHAN KESEHATAN DAN YANG TIDAK
DIBERI PENYULUHAN KESEHATAN TENTANG TERAPI
OBAT ORAL PADA PASIEN RAWAT INAP DI RSO PROF DR R
SOEHARSO SURAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Meraih Derajat Sarjana S-I Keperawatan**



Disusun oleh:

**TITIN KUSRINI
J210050025**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional di arahkan dalam rangka tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan upaya pengelolaan berbagai sumber daya pemerintah maupun masyarakat sehingga dapat disediakan pelayanan kesehatan yang efisien, bermutu dan terjangkau. Hal ini perlu didukung dengan komitmen yang tinggi terhadap kemauan, etika dan dilaksanakan dengan semangat pemberdayaan yang tinggi, dengan prioritas kepada upaya kesehatan dan pengendalian penyakit disamping penyembuhan dan pemulihan (Febri, 2006).

Seluruh bidang pelayanan kesehatan sedang mengalami perubahan dan tidak satupun perubahan yang berjalan lebih cepat dibandingkan yang terjadi di bidang perawatan (Nursalam, 2001). Perawat memberikan bantuan langsung baik untuk pasien maupun keluarga yang mengalami penyakit ataupun cedera. Hal ini memberikan suatu tantangan melalui pendidikan terutama pendidikan keperawatan berlanjut dilandasi falsafah long education dan melalui penelitian keperawatan (Gaffar, 1999).

Perawat memiliki peranan yang penting dalam manajemen terapi obat. Pengaruh dari peranan ini meliputi: teknologi, memperpanjang umur

masyarakat, dan bertahanya mereka yang memiliki kebutuhan biopsikososial yang banyak dan bermacam-macam. Pendekatan perawat yang holistic sangatlah penting untuk mencapai keberhasilan dalam mempertahankan dan mengevaluasi terapi obat. Penyuluhan dan pengajaran tentang terapi obat kepada klien adalah kunci tanggung jawab keperawatan. Dalam beberapa ruang lingkup praktik, pemberian obat dan pengkajian efek obat juga merupakan tanggung jawab dari keperawatan yang penting. Penyuluhan pada klien merupakan proses yang terus menerus. Pengajaran lebih efektif dalam lingkungan yang bebas dari hal-hal yang dapat mengganggu perhatian dan informasi harus disajikan sesuai dengan minat dan tingkat pengertiannya. Rencana pengajaran yang melibatkan perangsangan beberapa indra dan partisipasi aktif oleh klien akan meningkatkan proses belajar. Meminta klien atau orang lain untuk menunjukkan cara yang telah diajarkan, memungkinkan, akan memberikan umpan balik pada perawat tentang proses belajar dari klien dan memberikan rasa percaya diri kepada klien dalam menjalankan aturan atau aspek tertentu dari aturan (Joice, 1996)

Mutu pelayanan rumah sakit berkaitan dengan mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Menurut Nurachmah (2001) pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian utama dari pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh keefektifan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien sehingga mutu pelayanan keperawatan yang baik diharapkan pasien akan merasa puas sehingga pasien

akan kembali ke rumah sakit tersebut jika membutuhkan pelayanan kesehatan. Dalam upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan dalam rumah sakit harus ada tolok ukurnya. Salah satu indikator bahwa mutu asuhan keperawatan adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai jasa pelayanan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku petugas. Keterampilan yang diberikan perawat, pemberian info yang jelas pada pasien dan keluarganya, fasilitas rumah sakit, rasa empati yang diberikan oleh perawat pada pasien, penampilan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, prosedur yang mudah bagi pasien. Selain itu kepuasan yang mengacu pada penerapan pelayanan kesehatan meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, keterjangkauannya pelayanan kesehatan, efisien pelayanan kesehatan. Sehingga dalam pemberian pelayanan yang baik akan terbentuk kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan, (Azwar 1998)

Obat adalah senyawa kimia yang sangat kuat disamping manfaat yang besar, obat berpotensi untuk mendatangkan malapetaka. Karena itu semakin lengkap pengetahuan tentang obat dan bagaimana cara menggunakannya secara tepat dan benar akan lebih banyak memetik manfaatnya (Soejoenoe, 1995). Pengetahuan tentang faktor yang dapat mengubah atau menurunkan absorpsi obat membantu perawat melakukan pemberian obat dengan benar.

Perawat merupakan tenaga perawatan kesehatan yang paling tepat untuk memberikan obat dan meluangkan sebagian besar bersama klien. Hal ini membuat perawat berada pada posisi yang ideal untuk mementau respon

klien terhadap pengobatan, memberikan pendidikan untuk klien dan keluarga tentang program pengobatan. Peran perawat bukan sekedar memberikan obat pada klien. Perawat harus menentukan apakah seorang klien harus menerima obat pada waktunya dan mengkaji kemampuan klien untuk menggunakan obat secara mandiri. Perawat bukan satu-satunya pihak yang memikul tanggung jawab pemberian obat, namun perawat yang memberi obat memikul tanggung jawab dan akuntabilitas untuk keakuratan lima benar pemberian obat. Pengetahuan klien dan pemahaman tentang terapi obat mempengaruhi keinginan dan kemampuannya dalam mengikuti suatu program pengobatan. Apabila klien tidak memahami tujuan obat, penjadwalan dosis yang teratur, metode pemberian yang tepat, efek samping yang timbul memungkinkan klien tidak mematuhi program pengobatan (Potter dan Perry, 2005).

Faktor-faktor yang sering di temukan dalam ketidakpatuhan klien dalam program pengobatan adalah : lupa, kurang pengetahuan, efek samping, rendah diri, depresi, kurangnya kepercayaan terhadap sistem asuhan keperawatan, persoalan keluarga, hambatan bahasa, tingginya biaya pengobatan, ansietas, dan kurangnya motifasi (Joice, 1996).

Rumah Sakit Ortopedi adalah rumah sakit rujukan nasional bidang ortopedi dan merupakan rumah sakit pendidikan. Sebagai rumah sakit rujukan nasional dan rumah sakit pendidikan dituntut mampu menciptakan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada semua konsumen. Kepuasan konsumen berarti pengakuan atau penghargaan konsumen atas kinerja yang telah

dilakukan dengan demikian kita juga akan merasakan kepuasan dalam memberikan pelayanan. Dalam operasionalnya RSO didukung oleh 637 orang karyawan, yang terdiri dari : 39 orang tenaga medis, 217 orang tenaga paramedis perawatan, 101 orang tenaga medis non keperawatan, 280 orang non perawatan. Jumlah ini adalah jumlah yang cukup besar sehingga pengelolaan sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah.

Sejalan dengan misi Rumah Sakit Ortopedi yaitu meningkatkan pelayanan secara profesional, misi ini dapat dicapai apabila ada kepuasan dari konsumen, terutama dalam penyuluhan kesehatan tentang terapi obat oral yang belum diberikan oleh perawat. Pasien mendapatkan obat oral di berikan langsung oleh petugas apotik tanpa adanya penjelasan tentang obat tersebut

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah: Adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap antara yang diberi penyuluhan kesehatan dan yang tidak diberi penyuluhan kesehatan tentang terapi obat oral di RSO PROF DR R Soeharso Surakarta.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien antara yang diberi penyuluhan kesehatan dan yang tidak diberi penyuluhan kesehatan

tentang terapi obat oral pada pasien rawat inap di RSO PROF DR R Soeharso Surakarta.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui tingkat kepuasan pada kelompok pasien rawat inap yang di beri penyuluhan kesehatan tentang terapi obat oral.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RS

Masukan ke rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama penyuluhan tentang terapi obat oral.

2. Bagi Perawat

Sebagai acuan untuk tetap meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama perlunya penyuluhan tentang terapi obat oral .

3. Bagi Dokter

Meningkatkan kepercayaan dokter kepada pelaksanaan terapi obat oral.

4. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian, Di samping itu untuk bekal mengembangkan penelitian berikutnya.

5. Bagi Pasien

Memberikan dukungan dan support bagi pasien rawat inap dalam wacana pengobatan terapi obat oral.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian telah dilakukan oleh: Ahmad Qosim (2007) pernah meneliti tentang Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat tentang Prinsip Enam Benar Pemberian Obat terhadap Tingkat Penerapannya di Bangsal Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Gombong. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dan observasional. Hasil penelitian ini yaitu tingkat pengetahuan perawat tentang prinsip enam benar adalah baik (79,5%). Tingkat penerapan prinsip enam benar adalah baik (75,6%). Setelah dianalisis menggunakan *Chi Square* didapatkan hubungan yang berarti dengan nilai $p = 0,001$. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan tentang prinsip enam benar dengan tingkat penerapannya
2. Dewi Tri Yuli Hastuti (2005) meneliti pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat kecemasan pasien yang akan dioperasi di bangsal rawat inap RSUD Kustati Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat kecemasan pasien yang akan dioperasi di bangsal rawat inap RSUD Kustati Surakarta. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan uji hipotesis dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df=48$) sebesar 3,95 diatas menunjukkan bahwa diperoleh $t_{hitung} = 3,95 > t_{tabel40} = 1,68$.