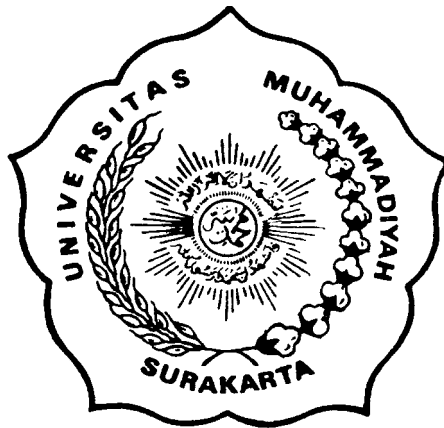


**HUBUNGAN TIPE KEPERIBADIAN PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA
PENELITIAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1 Keperawatan



Disusun oleh :

ACHMAD FARUCH EFFENDI

J210070108

**JURUSAN KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

TAHUN 2009

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Sabarguna, 2004). Oleh karena itu perlu dipelajari perkembangan, masalah, serta peluang yang timbul dalam upaya pembangunan kesehatan, salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan.

Salah satu industri jasa dibidang pelayanan kesehatan yang berperan terhadap pembangunan nasional adalah rumah sakit. Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2004). Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarga). Pihak manajemen rumah sakit harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap dapat bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat merebut pangsa pasar.

Rumah sakit adalah sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang kompleks. Manajemennya hampir sama dengan manajemen sebuah hotel, yang membedakan hanya pengunjungnya. Pengunjung rumah sakit adalah

orang yang sedang sakit dan keluarganya. Mereka pada umumnya mempunyai beban sosial-psikologis akibat penyakit yang diderita oleh salah seorang anggota keluarganya (Muninjaya, 2004).

Salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan adalah keperawatan (Aditama, 2003). Pelayanan keperawatan adalah gabungan dari ilmu kesehatan dan seni merawat (care), suatu gabungan humanistik dari ilmu pengetahuan, filosofi keperawatan, kegiatan klinik, komunikasi, dan ilmu sosial (WHO Expert Committee on Nursing dalam Aditama, (2003)),.

Oleh karena itu penting sekali dikembangkan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan diberbagai aspek. Salah satu aspek yang coba peneliti kaji disini adalah kepribadian perawat. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan di rumah sakit tentunya mempunyai kualitas kepribadian berbeda-beda yang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Perbedaan kualitas kepribadian perawat akan mempengaruhi cara perawat dalam berinteraksi memberikan pelayanan, dimana akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Suryawati, Darminto, dan Shaluhyah, 2006).

Niven (2002) menyatakan bahwa kepribadian merupakan hal yang penting dalam proses interaksi dalam dunia kesehatan, karena kemampuan berinteraksi dengan klien sampai batas tertentu ditentukan oleh kepribadian, dan interaksi dengan klien membutuhkan tingkat empati tertentu serta kemampuan melihat masalah dari sudut pandang klien.

Esfahani (2004) menyatakan bahwa kepribadian perawat sebagai pelanggan internal (pelaku pelayanan) mempunyai pengaruh terhadap pola perilakunya terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar memuaskan. Karena perawat senantiasa dua puluh empat jam bersama pasien. Suryawati, Darminto, dan Shaluhayah, (2006) juga menyatakan dalam studi deskriptifnya bahwa sikap dan perilaku perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Esfahani (2004) juga menyatakan bahwa ada kecenderungan harapan bagian struktural rumah sakit untuk menempatkan orang-orang dengan tipe kepribadian tertentu dalam posisi tertentu, seperti *melankolis* dan *sanguinis* untuk pekerja medis, khususnya dokter dan perawat serta *phlegmatis* untuk pekerja nonmedis. Ketiga tipe ini juga diharapkan menjadi bagian dari perawat pelaksana. Sedangkan perawat yang layak ditempatkan sebagai kepala ruangan dan kepala seksi adalah perawat dengan tipe *choleric* dan *melankolis*.

Rumah Sakit Islam Surakarta senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang paripurna, professional, dan islami, sesuai dengan misi yang diemban rumah sakit ini. Dalam misinya, Rumah Sakit Islam Surakarta berusaha menjadi pusat pelayanan unggulan bertaraf nasional pada tahun 2010. Berbagai pengembangan telah banyak dilakukan baik struktur maupun infrastruktur, diantaranya adalah pengembangan sumber daya perawat. Dari hasil Survey Kepuasan Semester II Tahun 2008 RSI Surakarta, memang pelayanan perawat selalu mencapai nilai diatas 3,00 (baik) dan bahkan

beberapa indikator hampir mencapai angka 4,00 (sempurna). Apakah hal ini menunjukkan kepribadian perawat di Rumah Sakit Islam Surakarta juga baik ? Padahal indikator yang digunakan tidak menilai kepribadian perawat secara jelas. Meskipun indikator kepuasan baik, akan tetapi dari evaluasi Semester II Tahun 2008 masih terdapat kritik dan saran terhadap kepribadian perawat, yang menyatakan perawat kurang ramah, kurang bisa bersahabat dengan pasien, dan kurang menghargai pasien. Kenyataan yang ada pada saat ini, Rumah Sakit Islam Surakarta juga tidak memperhatikan aspek kepribadian dalam penerimaan atau seleksi karyawan sebagai salah satu komponen persyaratan masuk menjadi karyawan.

Berdasarkan kajian diatas, maka perlu dilakukan suatu penelitian tentang hubungan antara tipe kepribadian perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diteliti adalah “adakah hubungan antara tipe kepribadian perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mempelajari hubungan antara tipe kepribadian perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tipe kepribadian perawat di Rumah Sakit Islam Surakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara tipe kepribadian perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Islam Surakarta
 - a. Dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
 - b. Dapat dijadikan dasar *recruitment* dan penempatan perawat.
2. Bagi Bidang Keperawatan
 - a. Sebagai wacana baru, memperluas khasanah ilmu keperawatan.
 - b. Sebagai dasar bagi penelitian mendalam selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang tipe kepribadian perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta sejauh pengetahuan penulis belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian yang menggunakan variabel tipe kepribadian ataupun tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan keperawatan yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain :

1. Esfahani (2004), sebuah thesis dengan judul “ Karakteristik Kepribadian dan Harapan Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RISA)”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa masing-masing individu pelanggan internal (perawat) RISA memiliki tipe kepribadian berbeda. Ada kecenderungan harapan bagian struktural RISA untuk menempatkan orang-orang dengan tipe C (*Melankolis*) sebagai pekerja medis khususnya dokter dan perawat, serta tipe I (*sanguinis*) disusul tipe S (*phlegmatis*) sebagai staff dan pekerja pendukung nonmedis lainnya. Ketiga tipe ini yang diharapkan menjadi bagian dari perawat pelaksana. Sedangkan untuk perawat yang layak ditempatkan sebagai kepala ruangan dan kepala seksi adalah perawat dengan tipe D (*Kholeris*) maupun C (*Melankolis*).
2. Wahyudi (2005), sebuah skripsi dengan judul “Hubungan antara Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat hubungan positif bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien, besar korelasi 0,409 dengan nilai $p = 0,000$.
3. Buhari (2004), sebuah thesis dengan judul “ Hubungan antara Tingkat Intelegensi dan Tipe Kepribadian dengan Cara Penanganan Stress Kerja di PT.Kosoema Nanda Putra Klaten Jawa Tengah”. Hasil penelitian ini menyebutkan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara tipe

kepribadian dengan tingkat konfrontasi; Terdapat hubungan yang signifikan antara umur tenaga kerja dengan tindakan mencari dukungan sosial dan tindakan pemecahan masalah dalam cara penanganan terfokus pada problem; Terdapat hubungan signifikan antara umur tenaga kerja dengan tindakan penilaian diri dan penilaian positif; terdapat hubungan yang sangat signifikan antara tipe kepribadian dengan tindakan penghindaran dalam cara penanganan stress terfokus pada emosi.

4. Indrayani (2007), sebuah skripsi dengan judul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa mutu pelayanan keperawatan memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat kepuasan pasien.
5. Siswadi (2006), sebuah skripsi dengan judul “ Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Hasil penelitian ini menyebutkan adanya gambaran karakteristik dan hubungan yang signifikan antara variabel bebas (ketrampilan, empati, dan penampilan) dengan kepuasan terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta. Sedangkan item komunikasi, sikap, dan fasilitas tidak ada hubungannya dengan kepuasan terhadap mutu asuhan keperawatan.