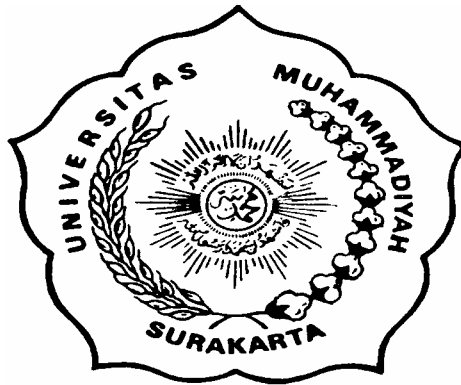


**HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN BEREMPATI DENGAN
PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PERAWAT
DI RSU PANDAN ARANG BOYOLALI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam mencapai derajat Sarjana S-1



Diajukan Oleh :

RISANG GEMA PAMILIH

F 100050257

Kepada

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang semakin maju, usaha-usaha dibidang kesehatan berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya rumah sakit swasta yang muncul di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Makin tajamnya tingkat persaingan antar industri pelayanan jasa kesehatan tidak hanya disebabkan oleh munculnya banyak pesaing baru, akan tetapi juga dikarenakan konsumen yang semakin kritis dengan masalah pelayanan baik dari para staf ahli, seperti dokter dan perawat, maupun pada fasilitas di dalam rumah sakit tersebut. Selayaknya industri jasa pelayanan menaruh perhatian besar dan menyadari bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan pula oleh kualitas berbagai komponen pelayanan termasuk keperawatan dan sumber daya manusianya.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan kepada pasien. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan.

Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Dengan demikian, semua pemberi pelayanan ditekan untuk menurunkan biaya pelayanan namun kualitas pelayanan dan kepuasan klien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan (Maloney, 2001). Para penerima jasa pelayanan kesehatan saat ini telah menyadari hak-haknya sehingga keluhan, harapan, laporan, dan tuntutan ke pengadilan sudah menjadi suatu bagian dari upaya mempertahankan hak mereka sebagai penerima jasa tersebut. Oleh karena itu industri jasa kesehatan menjadi semakin merasakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya kompetitif dalam rangka mempertahankan eksistensi pelayanan tersebut.

Pelayanan rumah sakit mesti prima apabila ingin memenangkan persaingan dalam memperebutkan konsumen. Pelayanan prima tak hanya tentang peralatan rumah sakit yang canggih tetapi juga mencakup system pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien yaitu cepat, tepat dan akurat. Pelayanan seperti itu dibutuhkan karena pasien tak hanya ingin diobati, tapi juga karena pasien membutuhkan perhatian.

Selayaknya industri jasa pelayanan menaruh perhatian besar dan menyadari bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan pula oleh kualitas berbagai komponen pelayanan termasuk keperawatan dan sumber

daya manusianya. Kegiatan pelayanan keperawatan berkualitas telah dimulai sejak seorang perawat Muslim pertama yaitu Siti Rufaida pada jaman Nabi Muhammad S.A.W selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya bagi yang membutuhkan tanpa membedakan apakah kliennya kaya atau miskin. Demikian pula Florence Nightingale (dalam Fajriyatiningasih, 2001), telah berupaya memperbaiki kondisi pelayanan keperawatan yang diberikan kepada serdadu pada perang Krimen. Dengan terjadinya perubahan diberbagai aspek kehidupan keperawatan pada saat ini telah berkembang menjadi suatu profesi yang memiliki keilmuan unik yang menghasilkan peningkatan minat dan perhatian diantara anggotanya dalam meningkatkan pelayanannya. Pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap karyawan menggambarkan perusahaan, karena pelayanan perawat adalah wakil rumah sakit baik secara langsung maupun tidak. Pelanggan akan menilai rumah sakit dari kesan pertama konsumen dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam rumah sakit tersebut (Sugiarto, 1999).

Perawat merupakan satu jenis profesi dalam hal pelayanan kesehatan yang dewasa ini banyak dibutuhkan dalam masyarakat kita. Tugas perawat adalah sebagai pelaksana pelayanan perawatan di rumah sakit untuk mempercepat penyembuhan pasien. Perawat bertanggung jawab sepenuhnya dalam memberikan pelayanan perawatan kepada pasien dan pelayanan yang sederhana sampai pelayanan yang kompleks yang diperlukan oleh pasien. Perawat memegang kunci keberhasilan penyembuhan pasien, meskipun para dokterlah yang paling utama memegang kendali cara penyembuhan pasien. Dalam menguasai aspek diagnostik

dan medis, frekwensi perawat justru lebih banyak dari pada frekwensi dokter dalam berhubungan dengan pasien (Kusuma, dalam Yuliasuti 2007)

Perawat merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mereka harus selalu siaga selama 24 jam untuk melakukan tugas-tugas rutin, dan menghadapi berbagai situasi darurat seperti kondisi kesehatan pasien yang kritis, menghadapi kesulitan keluarga pasien, dan sebagainya. Huber (dalam Fajriyatiningasih, 2001) mengatakan bahwa 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit terhadap pasien adalah pelayanan perawat. Disinilah perawat harus memahami dan menyadari peranannya dalam memberikan perawatan pada pasien. Gunarsa dan Gunarsa (1986) mengatakan bahwa dimana salah satu ciri khas yang harus dimiliki seorang perawat adalah perawat harus pandai menimbang perasaan, dan mempertimbangkan perasaan orang lain sehingga tidak menimbulkan kejengkelan orang lain. Perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatannya pada pasien harus mempunyai sikap peduli, kasih sayang dan cinta, rasa melindungi siap membantu, memberi rasa nyaman serta empati pada pasien. Dari sudut pandang pasien, kualitas pelayanan bisa berarti suatu empati dan tanggap akan kebutuhan pasien, pelayanan harus selalu berusaha memenuhi kebutuhan serta harapan mereka, diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berobat. Sedangkan yang diharapkan pasien dalam proses penyembuhan adalah ketanggapan dan kecepatan dalam menangani pasien, fasilitas yang lengkap, lingkungan yang bersih, kemudahan dalam administrasi, empati, komunikasi yang baik antara pasien dan perawat dan lain-lain, sehingga apa yang diharapkan pasien sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang diterima.

Namun demikian, hal ini berbeda dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. Adalah kenyataan bahwa masih banyak keluhan masyarakat (pasien dan keluarga pasien) terhadap kualitas pelayanan perawat di rumah sakit. Sering terdengar di lingkungan sekitar kita atau terbaca di media massa berbagai keluhan mengenai sikap dan tindakan perawat yang mengecewakan: galak, judes, kurang perhatian, kurang tanggap, kurang trampil, dan sebagainya (dalam Widyarini, 2005). Seperti yang dialami oleh Utami (dalam Lisdiana 2007), saat ia kembali ke Rumah sakit di Telogorejo untuk kontrol dan mengambil hasil patologi miliknya, perawat dengan nada tinggi menyalahkan kedatangannya yang tanpa menelepon terlebih dahulu.

Peristiwa yang sama juga terjadi oleh pasien yang disuruh menunggu selama 3 jam sampai dipindahkan ke ruang rawat inap dengan alasan menunggu perawat sedang tukar shift (Marcello, dalam Lisdiana 2007). Pernah juga dialami oleh penulis, ketika penulis mengalami kecelakaan dan mengalami patah tulang sehingga harus dilarikan ke rumah sakit, disitu penulis harus menunggu cukup lama sekitar 20 menit sebelum perawat memberikan pertolongan, pada saat diberi perawatan tanpa basa-basi perawat langsung mengangkat tangan yang patah kemudian diberi spalek, sehingga penulis berteriak karena sakit dan tanpa menanyakan apa-apa yang langsung mengangkat tangan penulis yang patah tadi.

Hal ini sering terjadi karena perawat merasa apa yang disampaikan atau dikeluhkan pasien itu masalah biasa dikarenakan perawat sudah terbiasa dan bahkan dalam kesehariannya menemui keluhan pasien, sehingga ada saja perawat yang perasaannya sudah tidak sensitif lagi terhadap keluhan pasien. Akibatnya,

perawat tidak menanggapi keluhan pasien tersebut. Disisi lain, pasien dan keluarganya karena dalam kondisi resah, sedih, dan capek menjadi bingung sehingga tidak mudah menerima penjelasan perawat. Oleh karena itu perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien selain harus terampil dalam teknis medis juga harus mempunyai ketrampilan dalam memahami dan mengendalikan emosi, mampu berempati, mempunyai motivasi dalam merawat pasien serta dapat berkomunikasi dengan baik dan benar dengan pasien maupun keluarganya.

Untuk dapat berempati, seseorang harus mengamati dan menginterpretasikan perilaku orang lain. Ketepatan dalam berempati tergantung pada kemampuan seseorang untuk menginterpretasikan informasi-informasi yang diberikan oleh orang lain tentang situasi internalnya lewat perilaku-perilaku dan sikap-sikap mereka. Orang yang empatik biasanya melukiskan dirinya sebagai orang yang lebih toleran, mampu mengendalikan diri, ramah, dan mempunyai pengaruh serta bersifat humanistik.

Rumah sakit harus berfokus pada kepuasan pasien yaitu meningkatkan kemampuan dalam penggunaan jasa kesehatan dan penyempurnaan kualitas keperawatan tujuannya adalah untuk mengantisipasi masalah kesehatan dan segala perkembangannya di masa depan. Dalam menyongsong APEC tahun 2010 dan 2020, perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan professional berdasarkan standard global (Wirawan, 1998).

Berdasarkan masalah di atas, penulis merumuskan masalah yang timbul adalah apakah ada hubungan antara kemampuan bermpati dengan pelayanan keperawatan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian

dengan judul Hubungan antara Kemampuan Berempati dengan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang beberapa hal yaitu :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kemampuan berempati dengan pelayanan keperawatan
2. Untuk mengetahui peran kemampuan berempati terhadap pelayanan keperawatan
3. Untuk mengetahui tingkat kemampuan berempati pada perawat
4. Untuk mengetahui tingkat pelayanan pada perawat.

C. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya yaitu :

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan pada umumnya dan psikologi pada khususnya, juga memberikan manfaat teoritis untuk psikologi kesehatan tentang hubungan antara kemampuan berempati dengan pelayanan keperawatan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk memperhatikan kondisi psikologis pasien dan pelayanan perawat agar

pasien bisa memperoleh kepuasan dan untuk peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang bersangkutan.

b) Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan agar perawat tidak hanya terpaku dalam bidang medis saja tetapi dapat meningkatkan kemampuan berempati terhadap pasien, sehingga bisa dijadikan acuan dalam usahanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien.

c) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang hubungan antara kemampuan berempati dengan pelayanan keperawatan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

d) Bagi Subyek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan informasi yang dapat dipergunakan bagi perawat agar lebih berempati dengan keadaan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan perawat.