

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tercapainya keadaan sehat merupakan keinginan setiap orang, baik individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Sehat diartikan sebagai kesejahteraan dari badan, jiwa dan sosial yang mencakup semua aspek kehidupan yakni bio-psiko-sosial-spiritual, sehingga memungkinkan untuk setiap orang hidup dengan produktif secara sosial serta ekonomi (Asmadi, 2008). Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia untuk dapat bertahan hidup serta menjalankan segala aktivitasnya, sehingga kesehatan merupakan kebutuhan paling dasar yang harus dimiliki oleh tiap-tiap individu, maka dari itu kebutuhan akan kesehatan akan dipenuhi oleh setiap individu dengan cara apapun.

Di Indonesia pemenuhan akan kesehatan telah diatur dalam Undang-Undang (UU) yakni UU Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 4 yang berbunyi “*setiap orang berhak atas kesehatan*” serta UUD (Undang-Undang Dasar) 1945 Pasal 28H ayat (1) yang berbunyi “*setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh kesehatan*” (Kemenkes, 2009).

Adanya undang-undang yang mengatur tentang kesehatan ini menjadi dasar serta prinsip yang harus dipegang teguh oleh penyelenggara pelayanan kesehatan, baik instansi pemerintah ataupun swasta untuk menciptakan

pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Sehingga, dengan layanan kesehatan yang diberikan dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi individu dan masyarakat di wilayah kerjanya.

Pasien serta masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan yang dirasakan pasien, serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit (Pohan, 2009). Mutu dari suatu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan jaminan mutu layanan kesehatan atau *Quality Assurance in Healthcare* yang merupakan salah satu pendekatan atau upaya penting dan mendasar dalam memberikan suatu layanan kesehatan kepada pasien agar pasien tidak mendapatkan pelayanan yang kurang ataupun lebih (Pohan, 2009). Salah satu indikator melihat bentuk pelayanan kesehatan yang bermutu pada suatu layanan kesehatan adalah terjadinya peningkatan atau antusiasme pasien untuk datang dan berobat ke tempat pelayanan kesehatan tersebut serta meningkatnya biaya pelayanan kesehatan (Sulastomo, 2010).

Meningkatnya kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan khususnya perawat. Bentuk pelayanan yang baik dapat diberikan oleh perawat dengan cara berkomunikasi secara efektif, berperilaku *caring*, memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi serta sikap yang professional saat memberikan pelayanan kesehatan. Adanya pelayanan yang baik menyebabkan pasien lebih

percaya dengan pelayanan yang diberikan serta lebih memilih tempat yang memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelayanan kesehatannya dari pada tempat pelayanan yang lain walaupun jaraknya dekat dari tempat tinggal (Pieter, 2017).

Komunikasi merupakan suatu bentuk interaksi sosial dan interpersonal dalam kehidupan manusia. Komunikasi terjadi apabila terdapat dua orang atau lebih yang melakukan percakapan dengan maksud untuk saling mempengaruhi, seperti membentuk sebuah opini, persepsi, pemikiran, penilaian, keyakinan, kepercayaan, sikap ataupun perilaku tertentu. Dalam hal ini adalah kepercayaan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di suatu tempat pelayanan kesehatan. Pembentukan komunikasi yang baik dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individu, sifat, watak, kepribadian, pengalaman pribadi, usia, pekerjaan, pendidikan, latar belakang budaya, sosial, ekonomi, agama, ras, suku bangsa dan sebagainya. Selain komunikasi terapeutik, seorang perawat juga harus memiliki kemampuan akademis/pengetahuan yang baik, sehingga perawat mampu menggunakan teknik komunikasi yang baik dalam pelayanannya. Tujuan dari komunikasi ini digunakan untuk dapat mengumpulkan data, mengidentifikasi masalah, mengolah, menarik kesimpulan, mengedukasi pasien untuk pencegahan penyakit dan kesembuhan pasien serta mengetahui tindakan yang tepat yang akan diberikan kepada pasien (Pieter, 2017).

Balai Pengobatan/Rumah Bersalin (BP/RB) Cendrawasih Dobo telah berdiri sejak tahun 1967 yang berada di Jalan Ali Moertopo Kelurahan Siwa Lima, Kecamatan Pulau-Pulau Aru, Kabupaten Kepulauan Aru Maluku Indonesia. BP/RB ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang sebelumnya didirikan secara mandiri oleh seorang suster dan pada tahun 1967 diberikan izin operasional oleh pemerintah sebagai fasilitas kesehatan selain Puskesmas yang ada di wilayah Dobo. BP/RB Cendrawasih didirikan karena kesadaran serta tanggung jawab untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat dan juga merupakan tugas mulia yang telah diemban oleh para Suster Tarekat Maria Mediatrix (TMM).

Saat ini BP/RB Cendrawasih Dobo telah memiliki berbagai fasilitas yang terdiri dari tiga gedung, diantaranya gedung persalinan, gedung poliklinik dan gedung rawat inap yang baru selesai dibangun. RB/BP Cendrawasih Dobo memiliki tenaga kesehatan yang professional yang terintegrasi dari berbagai profesi seperti dokter, perawat, bidan, analis, dan apoteker yang menunjang dalam memberikan layanan kesehatan. BP/RB juga melakukan pelayanan di rumah pasien atau kunjungan atas permintaan keluarga pasien. Saat pertama diresmikan masyarakat masih belum mau menggunakan fasilitas kesehatan ini dikarenakan gedung yang jarang difungsikan, tidak adanya ruang bersalin, kurangnya tenaga bidan sehingga masyarakat lebih memilih untuk bersalin di Rumah Sakit Umum yang lengkap dengan fasilitas dan tenaga medis yang lengkap. Tetapi sejak tahun 2012 hingga tahun 2016 dengan fasilitas yang

mulai bertambah serta tenaga kesehatan yang ada, minat masyarakat mulai banyak untuk memeriksakan kesehatan mereka di BP/RB Cendrawasih.

Saat ini masyarakat Dobo cenderung lebih memilih memeriksakan kesehatan mereka dan berobat di BP/RB Cendrawasih daripada di fasilitas kesehatan yang lain, hal ini mungkin dikarenakan tempatnya lebih dekat dengan rumah warga. Tetapi pada saat dilakukan survei pada lima pasien yang datang ke BP/RB Cendrawasih, tiga diantaranya memberikan alasan memilih periksa di klinik BP/RB Cendrawasih dikarenakan tempatnya yang dekat dengan rumah meskipun alat-alat diklinik kurang lengkap sehingga pelayanan yang diberikan masih terbatas. Satu orang mengatakan pelayanan yang diberikan oleh perawatnya sudah baik dengan pelayanan yang baik, tetapi terkadang dalam menyampaikan informasi banyak yang masih tidak dimengerti tetapi tidak mendapatkan penjelasan lebih banyak dan terkadang ada perawat yang berbicara dengan intonasi suara yang tidak sesuai dengan keadaan. Satu orang lagi mengatakan terkadang ada perawat yang saat bertugas tidak menunjukkan sikap yang peduli kepada pasiennya. Dengan adanya masalah-masalah yang disampaikan oleh pasien membuat penulis tertarik untuk melihat persepsi pasien terhadap komunikasi dan perilaku tenaga kesehatan di Klinik (BP/RB) Cendrawasih Dobo tahun 2018.

B. Rumusan Masalah

Masih kurangnya fasilitas kesehatan yang ada di klinik Cendrawasih Dobo, dan komunikasi dalam penyampaian informasi yang masih kurang baik serta

perilaku yang terkadang kurang baik dari perawat saat melakukan pelayanan membuat peneliti berkeinginan untuk merumuskan masalah penelitian tentang komunikasi dan perilaku *caring* perawat di Klinik Cendrawasih Dobo, Maluku 2018?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap komunikasi dan perilaku perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui serta mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin serta tingkat pendidikan pasien di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018.
- b. Mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap komunikasi perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018.
- c. Mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap perilaku perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Klinik (BP/RB) Cendrawasih Dobo

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan, serta menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan di klinik Cedrawasih yang bermanfaat untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang berada diwilayah kerja klinik Cendrawasih.

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur untuk selalu memberikan pengajaran kepada mahasiswa untuk dapat menjadi perawat yang professional yang dapat berkomunikasi dengan baik serta berperilaku yang baik ketika memberikan pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, dan bila ada yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama bisa mencari faktor yang mempengaruhi peningkatan minat masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dapat dilihat pada tabel 1 di halaman 9.

Tabel 1

Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
Muhidin (2008)	Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun Jawa Timur: Studi Fenomenologi.	Independen: Persepsi Dependen: Pelayanan Keperawatan	Desain penelitian yang digunakan adalah fenomenologi deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>convenience sampling</i> sejumlah 7 informan. Pengumpulan data menggunakan <i>interdepth interview</i> dengan bentuk pertanyaan <i>open-ended</i> semi struktur. Hasil wawancara direkam dengan <i>tape recorder</i> , kemudian ditranskrip verbatim dan dianalisis menggunakan metode Colaizzi.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan keperawatan yang dilaksanakan di RSUD Sogaten Kota Madiun belum memenuhi harapan pasien, penerapan prinsip caring oleh perawat belum optimal, yang disebabkan oleh terbatasnya jumlah perawat baik secara kuantitas maupun kualitas.	Pada penelitian ini melihat persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatannya sedangkan dalam rencana penelitian yang akan dilakukan penelitian untuk melihat persepsi pasien terhadap komunikasi, sikap, tingkat pengetahuan, perilaku <i>caring</i> perawat di BP/RB Cendrawasih Dobo. Penelitian ini merupakan studi kualitatif fenomologi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>convenience sampling</i> .	Persamaan penelitian ini terdapat pada variabel independennya yakni sama-sama melihat persepsi pasien.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
Agus Hufron (2008)	Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas	Independent : Persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Dependent : Tingkat kepuasan pasien	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi. Metode pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dengan 100 responden dengan waktu pengambilan selama dua minggu,	Hasil penelitian membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di	pengumpulan data menggunakan <i>interdepth interview</i> dengan bentuk pertanyaan <i>open-ended</i> yang direkam dengan menggunakan <i>tape recorder</i> , berbeda dengan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti teknik sampel yang akan digunakan adalah <i>simple random sampling</i> pengambilan data dengan kuesioner.	Terletak pada variabel bebasnya yakni persepsi pasien, pada pengambilan sampel sama menggunakan <i>simple random sampling</i> .

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
Suryani Manurung (2013)	Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ichsan Medikal Centre Bintaro Tahun 2011	Independent : Persepsi. Dependent : Perilaku caring perawat	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dalam penelitian ini pengambilan data menggunakan	Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Hasil uji multivariat menyatakan bahwa sub variabel mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Penumping secara bersama-sama memberi kontribusi sebesar 59,9% terhadap kepuasan pasien.	penelitian yang akan dilakukan penulis hanya studi deskriptif yang hanya akan memaparkan variabel. Penelitian ini juga dilakukan hingga pengujian bivariat yang menggunakan <i>chi square</i> hingga multivariate, sedangkan penelian yang direncanakan penulis tidak sampai pada analisis bivariat.	
			Penelitian ini berdasarakan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat di unit rawat inap umum RS IMC Bintaro		Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ada pada variabel terikatnya yakni penerimaan diri.	Persamaan pada penelitian ini yakni sama sama meneliti tentang persepsi pasien tentang perilaku <i>caring</i> perawat, pengambilan sampel sama sama menggunakan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
			<p>kuesioner penelitian. Data yang diambil antaralain karakteristik responden, persepsi pasien, kebutuhan <i>caring</i>, penerimaan diri pasien, dan perilaku <i>caring</i> perawat.</p>	<p>adalah kebutuhan <i>caring</i> dan perilaku <i>caring</i> perawat.</p>		<p><i>simple random sampling</i>, sama-sama merupakan penelitian deskriptif.</p>