

362.1
HAM
h e1

DOSEN MUDA



LAPORAN KEGIATAN

**HARAPAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUMAH SAKIT SE-KOTA SEMARANG**

Oleh

Fitria Handayani, S.Kp

Megah Andriany, S.Kp

Meidiana Dwidiyanti, S.Kp., M.Sc

.....

**Dibiayai oleh Proyek Penelitian Pendidikan tinggi
Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional,
Sesuai dengan surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Dosen Muda
Nomor : 028 /P4T/DPPM/PDM/III/2003 tanggal 28 Maret 2003-12-16**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
NOPEMBER, 2003**

UPT-PUSTAK-UNDIP
No. Daft:..5.29/.K.I./F.K/S.I.

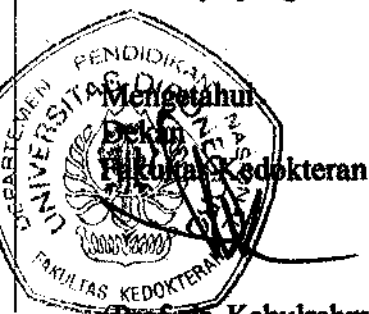
**LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR
HASIL PENELITIAN DOSEN MUDA**

1. a. Judul Penelitian : HARAPAN KLIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI
RUMAH SAKIT SEKOTA
SEMARANG
- b. Kategori Penelitian : Kategori penelitian III
2. Ketua Peneliti
- a. Nama lengkap dan Gelar : FITRIA HANDAYANI, S.Kp.
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. Pangkat/Golongan/NIP : -
- d. Jabatan Fungsional : Staf Dosen
- e. Fakultas/Jurusan : Kedokteran/Ilmu Keperawatan
- f. Univ/Inst/Akademi/Sekolah Tinggi : Universitas Diponegoro
- g. Bidang Ilmu yang Diteliti : Keperawatan
3. Jumlah Tim Peneliti : 2 (dua) orang
4. Lokasi Penelitian : RSUD Kota Semarang,
RS dr. Karyadi, RS Roemani di kota
Semarang.
5. Bila Penelitian ini merupakan peningkatan kerjasama kelembagaan sebutkan :
- a. Nama Instansi : -
- b. Alamat : -
6. Jangka waktu penelitian : 8 (delapan) bulan
7. Biaya yang dibelanjakan : Rp 5.500.000,-
(Lima Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)

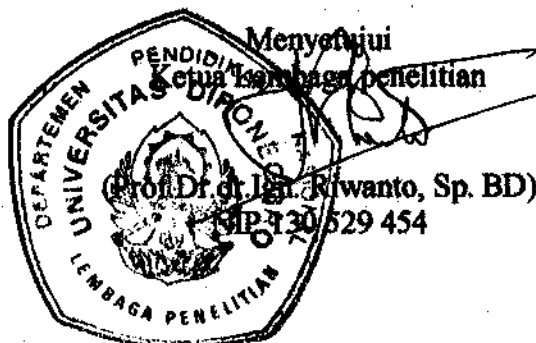
Semarang, 5 Nopember 2003

Ketua Peneliti,

(Fitria Handayani, S.Kp)



(Prof. dr. Kaburahman, Sp.KK (K))
NIP 130 354 867



Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian
(Prof. Dr. dr. I. B. Riyanto, Sp. BD)
NIP 130 529 454

RINGKASAN DAN SUMMARY

Judul Penelitian : HARAPAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT SE-KOTA SEMARANG, oleh Fitria Handayani, S.Kp., Megah Andriany, S.Kp., Meidiana Dwidiyanti, S.Kp., M.Sc. Tahun 2003, sebanyak 29 halaman.

Keperawatan perlu dikembangkan untuk menghadapi AFTA 2003. Pengembangan keperawatan antara lain dalam bidang ilmu pengetahuan, pendidikan, ketrampilan pelayanan, masih lebih besar arahnya pada pemahaman diri perawat sendiri. Atau pemahaman ini dipandang dari aspek jasa yang dipersepsikan (*percieved service*) sedangkan harapan pasien terhadap pelayanan (*expected service*) belum banyak dibahas (Parasuraman, dalam Fandy Tjiptono, 2000). Atau keperawatan lebih banyak dikembangkan dari aspek perawat sebagai subjek dan pasien sebagai objek keperawatan. Maka harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan perlu diteliti lebih lanjut Tujuan penelitian ini adalah mengetahui harapan pasien terhadap (1) praktik keperawatan dalam interaksi atau komunikasi, (2) praktik keperawatan dari sifat responsifnya perawat dalam rangka mengatasi masalah kesehatannya, (3) praktik keperawatan dari ketepatan pemanfaatan waktu dalam memberikan pelayan perawatan terhadap pasien, (4) praktik keperawatan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif fenomenologis yang digunakan ketika peneliti akan mencari pengertian yang cocok dan tepat untuk memahami arti dari fenomena atau bisa dikatakan mencari arti dari pengalaman manusia. Sesuai dengan pengalaman pasien selama dirawat di rumah sakit, harapan pasien terhadap pelayanan pasien adalah sebagai berikut: (1) tahu apa yang dialami selama di rumah sakit dan mengerti apa yang harus dilakukan sebagai pasien di rumah sakit, (2) perawat mampu memberikan keseimbangan kebutuhan fisik dan psikologi, (3) perawat akan datang pada waktu yang sesuai kebutuhan pasien sehingga pasien menganggap terlambat sedikit hal yang tidak diinginkan terjadi, (4) pelayanan komprehensif diberikan oleh perawat dengan kemampuan perawat dapat mengurangi stress pasien.

SUMMARY

Research about **THE HOPING OF PATIENT TO THE NURSING SERVICE IN HOSPITAL OF SEMARANG CITY**, by Fitria Handayani,S.Kp., Megah Andriany,S.Kp., Meidiana Dwidiyanti, S.Kp., M.Sc.

The nursing is needed to be developed in order to face the AFTA 2003. The nursing developing such as in nursing knowledge, education, skill health service, is more increased in understanding of nursing awareness area. This definition is reflect from perceived service, but the hoping of the patient to the nursing service (ekspected service) is not must discuss yet (Parasuraman, in Fandy Tjiptono,2000). Nursing is more divolped from nursing area as a subject and the patient as the nursing object. So, the hoping of the patient to the nursing service is needed to be searched. The goals of the reseach are knowing the hoping of the patient to : (1) nursing practice in interaction and communication area, (2) nursing practice of nurse responsiveness in order to handle health problem, (3) time liness of support in nursing practice, (4) completeness of support in nursing practice.

This research is used fenomonologically descriptive research design which is used when the reseacher will looks for the match and correct definition in order to understand the meaning of th phenomenon or to search the human experience. According to the human experience when they were hospitalized, the hoping of the patient to the nursing service are : (1) knowing what happen to themselves when they were hospitalized, (2) nurse able to give both of physical and psychological needs, (3) nurse will be able to come on time according to patient's needs, patient regard the coming late of nurse can make unwanted happen, (4) comprehensive service of nursing skill can reduce the patient stresses.

Key words : Hoping of the patient, nursing service

PRAKATA

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Harapan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Se-Kota Semarang”**. Dalam proses penyelesaian penelitian ini Peneliti banyak dibantu oleh pihak-pihak yang terkait dengan penyusunan hasil penelitian ini, maka Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, yang telah menyelenggarakan program penelitian dosen muda sehingga memotivasi dosen muda untuk lebih giat dalam bidang penelitian.
2. Rektor Universitas Diponegoro, yang telah memberikan kesempatan bagi dosen muda untuk dapat lebih mengembangkan bidang keilmuan yang dimiliki melalui kegiatan penelitian.
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro, yang telah sudi memberikan kesempatan bagi kami untuk lebih memajukan Program Studi Ilmu Keperawatan supaya lebih maju dalam bidang penelitian.
4. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan FK UNDIP, yang telah memberikan motivasi dan sumbang saran atas selesainya penelitian yang telah dilakukan.
5. Direktur RSDK Semarang beserta staf, RS Roemani beserta staf, dan RSUD Kota Semarang beserta staf yang telah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Teman-teman seprofesi di PSIK FK UNDIP yang telah memberikan motivasi yang tinggi sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini.
7. Keluarga kami yang telah memberikan dorongan dan semangat bagi peneliti agar terselesaikan penelitian.

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I. PENDAHULUAN	1
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	12
IV. METODE PENELITIAN	13
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	16
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	28
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Kategori dan kata kunci hasil penelitian

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Skema pola harapan dan kebutuhan praktik keperawatan
Gambar 2 Skema harapan konsumen (pasien)
Gambar 3 Tipologi Satuan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil wawancara : Harapan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Se-Kota Semarang
- Lampiran 2 Curriculum Vitae
- Lampiran 3 Anggaran Penelitian
- Lampiran 4 Permohonan sebagai Responden
- Lampiran 5 Pernyataan Persetujuan sebagai Responden
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam konteks pelayanan profesional keperawatan, pasien datang ke tempat pelayanan, dipersepsikan bahwa ia percaya dan yakin pada kemampuan perawat untuk melaksanakan standar-standar tertentu dalam memenuhi kebutuhan perawatan mereka (Gilling, 1992). Pernyataan Gilling ini, menggambarkan bahwa terjadi suatu kepasrahan atas ketidakberdayaan pasien terhadap masalah yang sedang dihadapi. Atau meminjam istilah Roger B. Ellis, 1995, gambaran terhadap perawat bagai seorang malaikat penolong yang menyelamatkan hidup sebagai pekerjaannya sehari-hari dan tidak menuntut pengakuan dari pelayanan ini. Hal ini menunjukkan pada yang seharusnya dilakukan oleh perawat tersebut dalam menjalankan profesinya.

Demikian juga halnya pengembangan keperawatan antara lain dalam bidang ilmu pengetahuan, pendidikan, ketrampilan pelayanan, masih lebih besar arahnya pada pemahaman diri perawat sendiri. Atau pemahaman ini dipandang dari aspek jasa yang dipersepsikan (*percieved service*) sedangkan harapan pasien terhadap pelayanan (*expected service*) belum banyak dibahas (Parasuraman, dalam Fandy Tjiptono, 2000. Atau keperawatan lebih banyak dikembangkan dari aspek perawat sebagai subjek dan pasien sebagai objek keperawatan.

Model keperawatan saat ini menolak kerangka kerja tradisional yang menyatakan, "perawat diatur melalui alokasi dan meminimalkan kontak dengan pasien", dan mengusulkan definisi hubungan antara perawat – pasien yang baru yang memprioritaskan pemahaman terhadap kepentingan pasien (Abraham, 1992). Dasar dari model keperawatan untuk mendapatkan masalah pasien atau klien adalah keterbukaan komunikasi antara perawat dan pasien melalui metode proses keperawatan. Dalam pengkajian yang merupakan langkah awal pelayanan pasien, masih lebih banyak ditemukan masalah kesehatan atau masalah keperawatan dari sudut pandang petugas kesehatan atau keperawatan, padahal untuk keberhasilan suatu program pelayanan harus memadukan antara kebutuhan dan permintaan (Bennett, 1987).

Dalam interaksi perawat – pasien, peran yang dimiliki membentuk suatu kesepakatan atau persetujuan yang masing-masing pihak (pasien dan perawat) mempunyai peran dan hak. (Priharjo, 1995) Dari ditemukannya masalah keperawatan,

bahkan lebih awal dari itu, saat pasien datang ke unit pelayanan keperawatan, pasien mengharapkan dan berhak untuk dapat terpecahkan masalahnya dengan berbagai macam prosedur yang akan dilakukan oleh perawat dan atau tenaga kesehatan lainnya, dengan keahlian dan kemahirannya melakukan praktik/ketrampilannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan menjadi harapan pasien. Harapan dan hak pasien itu merupakan keinginan sekaligus juga kebutuhan akan pelayanan keperawatan.

Pemaduan harapan dan kebutuhan merupakan area asuhan keperawatan yang sekaligus melaksanakan peran perawat sebagai pelaksanaan perawatan yang semuanya berfokus pada pencapaian kepuasan pasien.

Dalam hal keinginan pasien terhadap pelayanan keperawatan terdapat dua substansi harapan yaitu, pertama : terpecahkannya masalah keperawatan sebagai kebutuhan akan pelayanan keperawatan yang ditemukan oleh perawat oleh rumusan diagnosa keperawatan, dan kedua : dalam rangka pemecahan masalah tersebut dilaksanakan melalui hubungan perawat – pasien yang menurut Burrnard, 1990 dalam Roger B. Ellis, 1995 dilakukan dengan penuh kehangatan dan ketulusan. Kehangatan dan ketulusan yang diwujudkan dalam bentuk praktik perawat itu sendiri akan mengandung makna yang individual bagi pasien.

Dengan kenyataan dan dengan pemaknaan sifat individual dari pasien yang berbeda-beda keinginan dan harapannya terhadap pelayanan khususnya pelayanan keperawatan maka penelitian ini dilaksanakan.

B. PERUMUSAN MASALAH

Harapan pasien terhadap praktik keperawatan dalam konteks penelitian ini adalah membahas interaksi perawat – pasien yang berfokus pada keinginan atau harapan pasien terhadap pelaksanaan praktik pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Konsep tentang hubungan perawat pasien telah disusun oleh para ahli, antara lain Hays dan Larson, 1996 mengidentifikasi sejumlah teknik yang dikenal dengan komunikasi terapeutik. Dan dikatakan juga bahwa dengan memiliki kemampuan komunikasi terapeutik perawat akan mudah menjalin hubungan saling percaya. Namun diingatkan oleh Burrnard, 1990 persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan bersifat individual dan didasarkan pada pengalaman masing-masing individu. Hal ini merupakan keunikan manusia sebagai individu. Artinya konsep-konsep tentang perawat – pasien yang telah disusun harus tetap dipadukan dengan

harapan pasien secara individual. Lalu bagaimana harapan pasien sendiri? Benarkah keyakinan tentang keprofesian dan kemampuan perawat khususnya dalam praktik keperawatan dalam rangka pelayanan pasien, telah sesuai harapan sehingga dapat memuaskan pasien?

Sehubungan dengan hal tersebut di atas secara umum penelitian ini ingin mencari jawaban apa sebenarnya yang menjadi harapan pasien dari perilaku perawat dengan terjawab pertanyaan masalah tersebut di atas, yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi harapan pasien terhadap praktik keperawatan dalam interaksi atau komunikasi?
2. Apa harapan pasien terhadap praktik keperawatan dari sifat responsifnya perawat dalam rangka mengatasi masalah kesehatannya?
3. Apa harapan pasien terhadap praktik keperawatan dari ketepatan pemanfaatan waktu dalam memberikan pelayanan perawatan terhadap pasien?
4. Apa harapan pasien terhadap praktik keperawatan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi?