SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU EMPATI PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IRNA NON BEDAH (PENYAKIT DALAM) RSUP. DR. M. DJAMIL PADANG

Penelitian Manajemen Keperawatan

RIA GUSTI AMELIA

BP. 06121022

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ANDALAS

2010

ABSTRAK

Hasil observasi dilapangan didapatkan bahwa perawat tidak pernah memberikan komentar terhadap apa yang dirasakan pasien dan perawat tidak pernah menyebutkan penyebab apa yang pasien rasakan. Empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dan pasien sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian ini adalah penelitian *deskriptif analitik* yang bertujuan untuk melihat gambaran perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan, kepuasan pasien dan menganalisa hubungan antara perilaku empati dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Irna Non Bedah (Penyakit Dalam) RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Sampel yang diteliti sebanyak 40 orang perawat. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 14 Juli sampai dengan 21 Juli 2010 dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden sebanyak 87,5% responden berpengetahuan tinggi tentang empati, 95,5% respoden memiliki sikap yang positif dalam berempati, 67,5% pasien menilai tindakan empati responden kurang baik, 92.5% pasien tidak puas terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dan sikap empati perawat dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara tindakan empati perawat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diatas diperlukan peningkatan perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien terutama tindakan empati perawat di Irna Non Bedah (Penyakit Dalam) RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

Kata Kunci : empati, perilaku, kepuasan pasien.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keperawatan telah mencapai kemajuan yang sangat pesat, hal ini bermula dari dicapainya kesepakatan bersama pada Lokakarya Nasional Keperawatan pada bulan Januari 1983 yang menerima keperawatan sebagai pelayanan profesional *(profesional service)* dan pendidikan keperawatan sebagai pendidikan profesi *(professional education)*. Lokakarya Nasional Keperawatan yang terbaru menyebutkan bahwa keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, bentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh kehidupan manusia (Sitorus dkk, 2009).

Pelayanan keperawatan sebagai pelayanan profesional dan praktek keperawatan sebagai tindakan profesional menggunakan pengetahuan teoritik yang mantap dan kokoh dari berbagai ilmu dasar seperti biologi, fisika, biomedik, sikap, sosial dan ilmu keperawatan sebagai landasan untuk melakukan pengkajian, menentukan diagnosa, menyusun rencana, melaksanakan asuhan keperawatan serta menentukan tindakan selanjutnya (Gartinah, 1993). Pelayanan keperawatan di rumah sakit yang meliputi promosi *(promotif)*, pencegahan *(preventif)*, pengobatan *(kuratif)* dan pemulihan *(rehabilitatif)*, merupakan

pelayanan yang paling sentral dan perlu mendapat perhatian yang sangat besar, perawat berinteraksi dengan pasien dan keluarga selama 24 jam terutama di bagian rawat inap, di sinilah perawat akan memberikan pelayanannya secara komprehensif, baik itu pelayanan fisik, psikologi, spiritual, sosial dan pendidikan kepada pasien. Maka dengan demikian pelayanan keperawatan akan dapat dirasakan lebih sempurna oleh pasien, jadi tidak hanya secara fisik saja mendapatkan perhatian perawat (Gaffar, 1999).

Kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh keefektifan perawat dalam memberikan asuhan kepada klien. Berbagai persepsi tentang kualitas asuhan perlu menjadi asupan positif bagi para manajer keperawatan. Hal ini agar tujuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dapat dipenuhi (Pohan, 2008).

Banyak pendekatan dalam melakukan asuhan keperawatan yang dapat dilakukan perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Berbagai ilmu dan teori keperawatan digunakan sebagai pendekatan dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu melalui hubungan profesional perawat-pasien (Pohan, 2008).

Asuhan keperawatan bermutu dapat diberikan oleh tenaga keperawatan yang telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan klinik yang memadai serta memliliki kemampuan : membina hubungan profesional dengan klien, berkolaborasi dengan anggota tim kesehatan lain, melaksanakan kegiatan

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada 40 orang responden di Irna Non Bedah (Penyakit Dalam) RSUP. Dr. M. Djamil Padang Tahun 2010, tentang perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dari tanggal 14-21 juli 2010 maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Lebih dari separoh pasien tidak puas terhadap empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien.
2. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pengetahuan empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.
3. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara sikap empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.
4. Terdapat hubungan yang bermakna antara tindakan empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.

B. Saran

1. Bagi Institusi Rumah Sakit, perlu mengadakan pelatihan-pelatihan dan sosialisasi tentang pentingnya memberikan empati dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Pelatihan-pelatihan tentang tugas dan tanggungjawab seorang perawat dan peran perawat sebagai pendidik

DAFTAR PUSTAKA

Alimul, Aziz. (2004). *Pengantar konsep dasar keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.

Alimul, Aziz. (2007). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisa data.* Jakarta: Salemba Medika.

Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek.* Jakarta : PT Rineka Cipta

Aryanto, M. (2006). *Analisis kinerja perawat dan kepuasan pasien di rumah sakit dr. h. ibnu sutowo dan puskesmas rawat inap di Baturaja Kabupaten Oku.* Diakses pada 23 juli 2010 dari http://kmpk.ugm.ac.id/id/index.php?subaction=showfull&id=1225981217&archive=&start_from=&ucat=1&

Azwar, S. (2002), *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan.* Jakarta: IDI.

Gaffar, La Ode. (1999). *Pengantar keperawatan profesional.* Jakarta: EGG.

Galih, Pita Ratna. (2008). *Hubungan persepsi perilaku empati perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 1 di RSUD Wirosaban kota Yogyakarta.* Di akses pada 2 april 2010 dari *http://www.Skripsistikes.com*

Gartinah, T. (1993). *Pengembangan sumber daya manusia dalam bidang keperawatan.* Jakarta: PERSI.

Hafizurrachman, (2004). *Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan. majalah kedokteran indonesia,* Volum : 54 Nomor : 7 : 282-288.