

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Sejalan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dan adanya tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, maka perawat dituntut untuk dapat meningkatkan profesionalisme, yang tercermin dalam pelayanan keperawatan, pendidikan keperawatan, pengembangan IPTEK keperawatan serta profesi keperawatan (**Husin, M. : 1992**).

Pelayanan keperawatan yang diberikan perawat ditujukan kepada klien baik sebagai individu, kelompok maupun masyarakat baik sehat ataupun sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan profesional, perawat dituntut untuk menguasai ketrampilan baik ketrampilan interpersonal, intelektual maupun ketrampilan tehnikal keperawatan. Berkaitan dengan ketrampilan interpersonal, tidak terlepas dari bagaimana perawat bersikap terhadap klien dalam memberikan asuhan keperawatan (**Ana Keliat, B. : 1992**).

Didalam interaksi dengan klien, Perawat bereaksi membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai objek psikologis yang dihadapinya. Banyak teori yang menyebutkan tentang faktor - faktor yang mempengaruhi individu dalam pembentukan sikap, diantaranya adalah tingkat pendidikan, pengalaman, pengaruh orang lain yang dianggap penting, motivasi, media masa (**Azwar, S. : 2000**).

Dari data yang didapatkan pada tahun 2001 di RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang dikategorikan sebagai Rumah Sakit Kelas A Pendidikan,



juga sebagai Rumah Sakit rujukan untuk Indonesia wilayah Timur dengan pelayanan spesialis dan sub spesialis, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan rata - rata per hari sebanyak 1551 pasien belum termasuk pengantar / keluarganya. Dari laporan tahunan kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya tahun 2001 di dapatkan data adanya penurunan kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2000 jumlah kunjungan : 451786 pasien dan tahun 2001 jumlah kunjungan : 471256 pasien (Sumber : Medical Record IRJ Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2002). Penurunan kunjungan tersebut kemungkinan disebabkan penampilan kerja karyawan yang kurang optimal. Hal ini tercermin dari komplain/ keluhan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (dari data Gugus Kendali Mutu Instalasi Rawat Jalan (GKM IRJ) yang masuk ke kotak saran tahun 1999) diantaranya adalah lama waktu tunggu pelayanan di loket kartu, pelayanan obat, pelayanan dokter di poli (35,72 %), keramahan petugas dan perhatian dari dokter, perawat, laborat, apotik (21,56 %), pelayanan sarana transportasi, ruang tunggu, tempat duduk (13,72 %). Dari hasil Survey kepuasan pasien yang dilakukan GKM IRJ pada tanggal 6 – 12 Oktober 1997 menunjukkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sebesar 12,81 %.

Menanggapi keluhan pasien tersebut diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah perhatian perawat yang kurang terhadap klien disebabkan oleh sikap perawat yang kurang memuaskan klien, karena selama ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan sikap perawat dalam memberikan

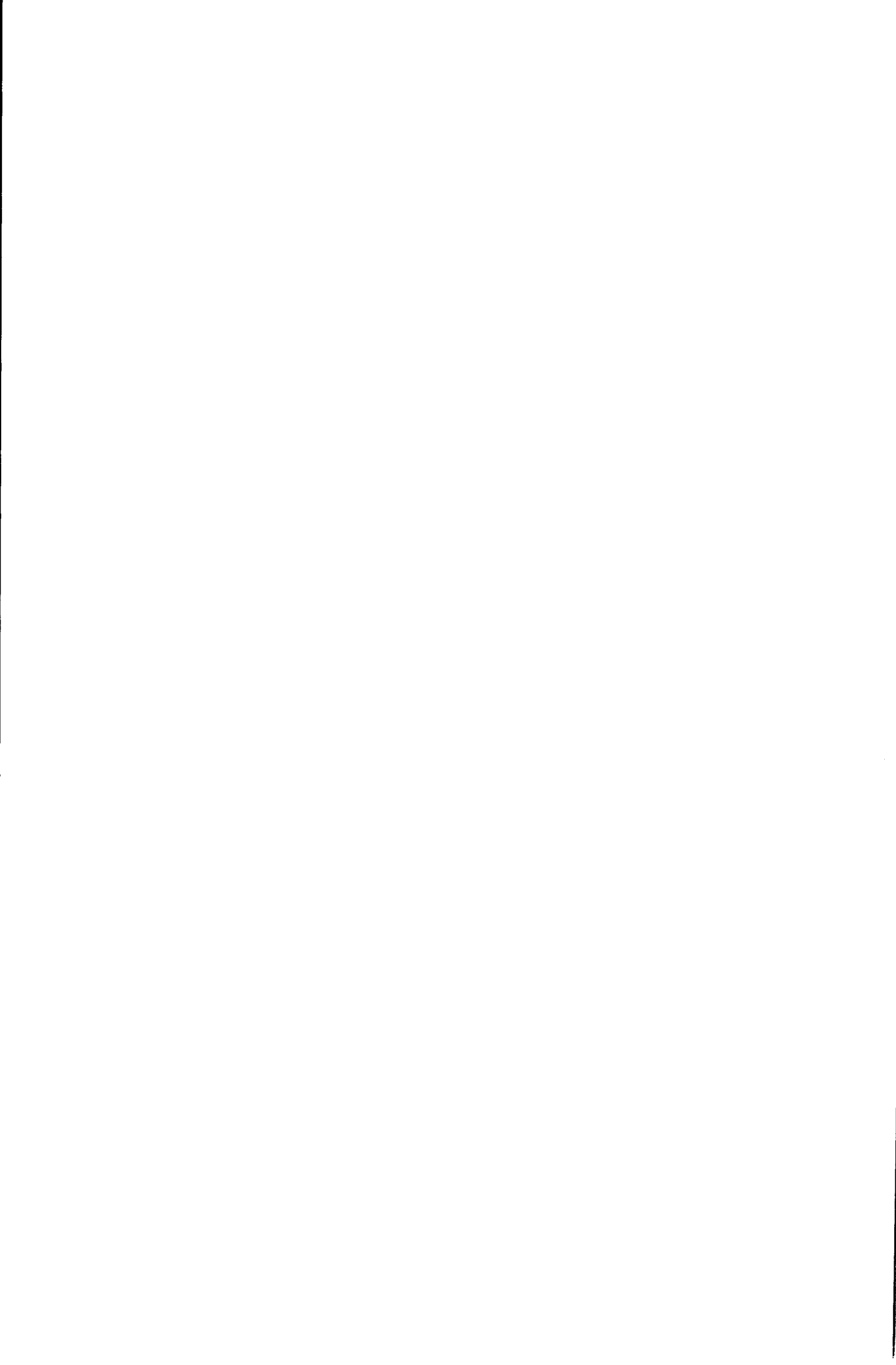


asuhan keperawatan, dan dari penelitian / Survey yang telah dilakukan sebelumnya, kebanyakan subyek penelitiannya adalah pasien dan keluarganya sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggunakan perawat sebagai subyek penelitian mengingat keberhasilan pelayanan kesehatan tidak terlepas dari keprofesionalan dari perawat itu sendiri dalam memberikan asuhan keperawatannya, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui “ FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP PERAWAT DALAM MEMBERIKAN ASUHAN KEPERAWATAN KEPADA KLIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pendidikan mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien ?
2. Apakah pengalaman mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien ?
3. Apakah orang lain yang dianggap penting mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien ?
4. Apakah motivasi mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien ?



5. Apakah media masa mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mempelajari faktor – faktor yang mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada klien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

- 1) Mengidentifikasi pengaruh tingkat pendidikan terhadap sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
- 2) Mengidentifikasi pengaruh pengalaman terhadap sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
- 3) Mengidentifikasi pengaruh orang lain yang dianggap penting terhadap sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
- 4) Mengidentifikasi pengaruh motivasi terhadap sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
- 5) Mengidentifikasi pengaruh media masa terhadap sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
- 6) Mengidentifikasi sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.





#### **1.4 Manfaat**

- 1.4.1 Bagi peneliti, akan menambah ilmu pengetahuan baik secara teori maupun di lapangan yang didapatkan waktu melaksanakan penelitian.
- 1.4.2 Memberi masukan kepada RSUD Dr. Soetomo Surabaya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan Sumber Daya Manusia khususnya perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Jalan.
- 1.4.3 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar bagi penelitian yang ada kaitannya dengan sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

#### **1.5 Relevansi**

- 1.5.1 Faktor faktor yang mempengaruhi sikap perawat perlu diteliti karena dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat dituntut untuk bersikap yang baik, baik dari segi kognitif, afektif maupun konatif / psikomotor, berdasarkan etika keperawatan serta sesuai dengan tanggung jawabnya. Untuk bersikap yang baik, banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya tingkat pendidikan, Pengalaman, orang lain yang dianggap penting, motivasi, media masa.
- 1.5.2 Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya karena Rumah Sakit Tersebut merupakan Rumah sakit Rujukan untuk Indonesia wilayah Timur, dengan rata - rata kunjungan pasien tiap bulannya sebanyak 1551 klien belum termasuk pengantar / keluarganya.





**BAB 2**

**TINJAUAN PUSTAKA**

