

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Meningkatnya penyakit degeneratif kasus trauma dimana salah satunya adalah penyakit stroke. Stroke merupakan pasien yang mengalami imobilitasi fisik. Menurut WHO, penyakit serebrovaskular termasuk stroke adalah pembunuh nomor 2 di dunia. WHO memperkirakan 5,7 juta kematian terjadi akibat stroke pada tahun 2005 dan itu sama dengan 9,9 % dari seluruh kematian. Angka kematian akibat stroke lebih tinggi pada wanita (11%) dari pada pria (8,4%) pada tahun 2004. Di Amerika Serikat, stroke membunuh 65.764 orang pada tahun 2003.

Stroke di Indonesia merupakan penyakit nomor tiga yang mematikan setelah jantung dan kanker. Bahkan, menurut survei tahun 2004, stroke merupakan pembunuh nomor 1 di RS Pemerintah di seluruh penjuru Indonesia. Pasien stroke memerlukan bantuan dalam memenuhi kebutuhan fisik, karena pasien tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri salah satunya adalah perawatan diri. Perawatan diri merupakan salah satu kemampuan dasar manusia dalam memenuhi kebutuhannya guna mempertahankan kehidupannya, klien dinyatakan terganggu keperawatan dirinya jika tidak dapat memenuhi perawatan diri (Depkes RI, 2000). Oleh sebab itu perawat harus menemukan cara untuk meningkatkan aktifitas yang tepat untuk pasien, sehingga tingkat kemandirian pasien dalam memenuhi

kebutuhannya meningkat terutama kebutuhan perawatan diri atau personal hygiene pasien stroke.

Penelitian ini di dukung oleh hasil jurnal penelitian Julidia Safitri Parinduri, yang berjudul Tingkat kepuasan pasien imobilisasi dalam pemenuhan pelaksanaan personal hygiene oleh perawat di rumah sakit umum pusat H. Adam Malik Medan. Hasil yang diperoleh untuk pelaksanaan personal hygiene oleh perawat sangat tidak memuaskan yaitu sebanyak 32 orang (56,2%), tidak memuaskan sebanyak 23 orang (40,5%) dan memuaskan 2 orang (3,5%). Untuk tingkat kepuasan pasien, 2 orang (3,6%) menyatakan sangat tidak memuaskan, 6 orang (10,6%), menyatakan tidak memuaskan, 35 orang (61,1%), menyatakan memuaskan, dan 14 orang (24%) sangat memuaskan.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan Oliver dalam Suprpto (2001). Faktor dari tingkat adalah rehabilitas, ketanggapan, kompetensi, komunikasi, kreadibilitas, jaminan rasa aman, pengertian ujud pelayanan yang diberikan. (Hafizurrachman, 2004).

Hasil yang telah dicapai dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia untuk mewujudkan pengadaan fasilitas kesehatan yang dalam hal ini adalah fasilitas rumah sakit sudah menampakkan kondisi sebagaimana yang diharapkan.

Kategori lain seperti BOR (Bed Occupancy Rate atau prosentasi yang menunjukkan rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya) yang ada

selamaini masih berada dibawah standar yang seharusnya dicapai. Tingkat BOR (Bed Occupancy Rate) yang dicapai rumah sakit umum yang ada di Indonesia sekarangini masih berkisar antara 50%. Padahal standar nilai atau angka ideal yangseharusnya dicapai dengan mengacu pada standar Depkes RI yaitu 70-85%.

Rendahnya tingkat BOR (Bed Occupancy Rate) yang dicapaisebenarnya menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan kurang baik. Jika BOR (Bed Occupancy Rate) rendah dan ALOS (Average Length of Stay) tinggi, maka berarti pelayanan rumah sakit buruk. Olehkarena itu sebagai koskuensinya jika angka BOR (Bed Occupancy Rate) rendahmaka pihak manajemen rumah sakit yang bersangkutan harus meningkatkan 3 kualitas pelayanan pada pasien, terutama bagi mereka yang sedang dalam rawat inap.

Dari beberapa penelitian – penelitian sebelumnya, salah satunya dari penelitian yang dilakukan oleh Laila Khairani pada tahun 2011 yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan deskripsi tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan pasien di RSUD Pasaman Barat. Desain penelitian Metode rancangan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Pasaman Barat. Populasi adalah pasien yang menjalani rawat jalan di RSUD

Pasaman Barat selama Desember 2010 dan Januari 2011. Jumlah sampel ditentukan melalui estimasi proporsional. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan data sekunder. Data yang dihasilkan

dan analisis melalui univariat, bivariat dan multivariate. Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan persepsi jaminan petugaskesehatan baik dan (27,2%) menyatakan persepsi jaminan petugas kesehatan tidak baik. Hasil menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas terdapat Unit Stroke, dimana ruangan unit stroke adalah ruangan khusus untuk pasien stroke. Jumlah pasien stroke yang di rawat di unit stroke pada tahun 2011 berjumlah 125 pasien, sedangkan rata-rata pasien stroke di unit stroke dalam 1 bulan berkisar 20 sampai 27 pasien, dengan jumlah pasien stroke haemoragic dalam 1 bulan berkisar 17 sampai 20, dan stroke non haemoragic berkisar 5 sampai 7 pasien. Untuk pasien stroke sendiri sangat membutuhkan bantuan dalam melakukan kebutuhan dasarnya, salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan personal hygienenya, personal hygiene di bagi menjadi 4, yaitu perawatan pagi hari, perawatan siang hari, perawatan menjelang tidur, dan perawatan dini hari, selain pelaksanaan personal hygiene, komunikasi dan jaminan rasa aman yang diberikan oleh perawat juga sangat penting.

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas sendiri menurut data yang diperoleh untuk pelaksanaan personal hygiene oleh perawat kepada pasien stroke di unit stroke dilakukan oleh perawat, kemudian untuk komunikasi dan jaminan rasa aman yang diberikan oleh perawat di RSUD Banyumas masih kurang.

Hasil wawancara ke beberapa keluarga pasien imobilisasi stroke, mengatakan bahwa personal hygiene dilakukan namun masih kurang memuaskan, keluarga pasien mengatakan untuk semua kebutuhan mandi/kebersihan diri pasien di sedikan oleh keluarga, seperti sabun, pasta gigi, waslap semua dari keluarga pasien, keluarga juga mengatakan pasien tidak pernah dikramasi, tapi pasien di potong kukunya, kemudian pada perawatan siang hari, setelah tindakan pemberian obat, makan siang, cuci tangan, muka dan mulut di lakukan oleh keluarga, perawat hanya menyeka pasien ada pagi dan sore hari. Komunikasi perawat terhadap keluarga pasien, pasien mengatakan masih ada perawat yang bersikap kurang ramah, bahasa kadang masih kurang dimengerti oleh keluarga pasien. Jaminan rasa aman pasien, keluarga terkadang khawatir, karena keluarga tidak bisa berada selama 24 jam di samping pasien, keluarga hanya menunggu di luar, dan hanya pada jam besuk keluarga bisa masuk melihat kondisi pasien. Data yang di dapat oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan pelaksanaan personal hygiene, komunikasi, dan jaminan rasa aman oleh perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien imobilisasi stroke.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan adalah “ Adakah Hubungan Personal Hygiene, Komunikasi dan Jaminan Rasa Aman oleh perawat dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Stroke “ .

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Personal Hygiene, Komunikasi, Jaminan Rasa Aman oleh Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Stroke“.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden meliputi : umur, jenis kelamin, status pendidikan.
- b. Mengetahui pelayanan personal hygiene oleh perawat kepada pasien stroke.
- c. Mengetahui komunikasi perawat kepada keluarga pasien stroke .
- d. Mengetahui jaminan rasa aman perawat kepada pasien stroke.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien stroke tentang pelaksanaan personal hygiene, komunikasi dan jaminan rasa aman yang di lakukan oleh perawat.
- f. Mengetahui hubungan personal hygiene, komunikasi, dan jaminan rasa aman oleh perawat dengan kepuasan pasien stroke.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi suatu bantuan berupa informasi dan masukan kepada rumah sakit terkait agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi pasien imobilisasi stroke dan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Keluarga Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas

Agar dapat menyampaikan pendapat mengenai kepentingan dan kinerja tentang pelayanan personal hygiene sebagai kepuasan tersendiri dalam perawatan yang diberikan.

3. Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Keperawatan.
- b. Merupakan suatu pengalaman untuk menemukan masalah dan bagaimana pemecahannya, khususnya tentang Hubungan Personal Hygiene, Komunikasi, dan Jaminan Rasa Aman oleh Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien stroke.

E. Penelitian Terkait

1. Penelitian Maria Dwi Damayanti tentang “Efektifitas Tindakan Personal Hygiene Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi” di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis penelitian pre eksperiment dengan pendekatan prepost design without control group. Subyek dalam penelitian ini adalah pasien imobilisasi yang dirawat di Rumah Sakit Mardi Rahayu, dengan jumlah 30 responden, pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien yang diberikan kepada responden sebelum dan sesudah dilakukan tindakan personal hygiene. Analisa data menggunakan uji t berpasangan.

Hasil Penelitian: menunjukkan ada perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah tindakan personal hygiene pada pasien imobilisasi dengan $p = 0.0001$.

2. Penelitian Wahyu Kartika Aji, tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa Di Kab. Bekasi). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah kunjungan pasien klinik As Syifa yang masih berfluktuatif serta belum memenuhi target yang ditetapkan oleh pihak manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik As Syifa. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden pasien klinik As Syifa dengan menggunakan metode purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan kepuasan pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,318 X_1 + 0,289 X_2 + 0,256 X_3$ Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai Adjusted R square sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8 persen variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel

independen dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 49,2 persen dijelaskan oleh variabel lain.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Laila Khairani pada tahun 2011 yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan deskripsi tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan pasien di RSUD Pasaman Barat. Desain penelitian Metode rancangan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Pasaman Barat. Populasi adalah pasien yang menjalani rawat jalan di RSUD Pasaman Barat selama Desember 2010 dan Januari 2011. Jumlah sampel ditentukan melalui estimasi proporsional. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan data sekunder. Data yang dihasilkan dan analisis melalui univariat, bivariat dan multivariat analisis menggunakan SPSS ver.11.5 Program. Hasil penelitian menunjukkan (63%) responden menyatakan bukti fisik pelayanan kesehatan baik sedangkan (37%) menyatakan bukti fisik, (67,4%) responden menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan baik dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan tidak baik, (58,7%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas kesehatan baik dan (41,3%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas tidak baik, (71,7%) responden menyatakan persepsi perhatian petugas kesehatan baik dan (28,3%) responden menyatakan persepsi perhatian petugas kesehatan tidak baik, (72,8%) responden menyatakan persepsi jaminan petugas kesehatan baik dan

(27,2%) menyatakan persepsi jaminan petugas kesehatan tidak baik. Hasil menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

