

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan menurut organisasi kesehatan dunia atau yang dikenal dengan *World Health Organization* (WHO) menyatakan kesehatan merupakan suatu keadaan lengkap fisik, mental, keadaan sejahteraan sosial dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan (Barrera, 2012). Dijelaskan juga Pada Undang-Undang Dasar Tahun 2009 nomor 36 tentang kesehatan seseorang adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Anak sehat adalah anak yang sehat secara fisik dan psikis (Soegong, 2010). Kesehatan seorang anak dimulai dari pola hidup sehat yang diterapkan seperti menjaga kebersihan diri, lingkungan, pola makan yang sehat dan teratur. Menurut *United Nations Emergency Children's Fund* (UNICEF) Indonesia 2010 kesehatan pada anak juga dapat lihat dengan memperoleh pemberian imunisasi lengkap sesuai jadwalnya, menerima gizi yang tepat dan perawatan kesehatan. Namun, disatu sisi anak mengalami gangguan kesehatan bila tidak memperoleh kesehatan yang baik dan akan dibawa ke rumah sakit yang biasanya dirawat diruang anak.

Menurut Supartini (2004) keyakinan keluarga tentang kesehatan, pola didik dan pola asuh terhadap anak dipengaruhi oleh nilai budaya selain nilai agama dan moral yang di anut. Pemeliharaan kesehatan anak selama fase tumbuh dan kembang juga dipengaruhi nilai budaya yang dianutnya, misalnya keyakinan tentang pentingnya imunisasi bagi anak. Dengan dilakukan pemeliharaan hidup sehat melalui pola hidup sehat tersebut, sehingga kesehatan anak lebih terjaga dan bebas dari gangguan kesehatan.

Adanya kemajuan teknologi saat ini, negara-negara sedang berkembang yang salah satu adalah Indonesia tidak lepas dari masalah kesehatan. Salah satu kegiatan prioritas dari Kementrian Kesehatan sebagai bentuk dari komitmen Pemerintah untuk mencapai *Milenium Development Goals* (MDGs), 2010 adalah menurunkan angka kematian anak. Hasil laporan pencapaian pembangunan milenium 2010 angka kematian bayi di Indonesia menunjukkan penurunan yang cukup signifikan dari 68 pada tahun 1991 menjadi 34 per 1.000 kelahiran pada tahun 2007. Pada tahun 2015 diharapkan target 23 per1.000 kelahiran hidup. Untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan yang diharapkan Pemerintah Indonesia melakukan upaya meningkatkan derajat kesehatan manusia terutama pada anak (Alisjahbana, 2010).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan menetapkan standar rumah sakit yang menjadi ketetapan dan harus diikuti oleh setiap profesi atau petugas yang berada di rumah sakit tersebut. Dengan perkembangan pelayanan kesehatan membawa dampak bagi semua sistem pelayanan yang ada di rumah sakit, salah satu dampaknya dengan menuntun profesionalitas dari setiap tenaga kesehatan yang ada (Satrianegara, 2014).

Menurut UUD nomor 36 pasal 4 tahun 2009 dinyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Asmuji (2012) pemerintah juga memiliki kewajiban untuk melindungi masyarakatnya dalam bidang kesehatan. Salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah di bidang kesehatan dengan membangun sarana-sarana kesehatan seperti rumah sakit yang salah satunya terdapat pelayanan keperawatan anak (UUD nomor 36 pasal 15 tahun 2009).

Pelayanan keperawatan anak yang berpusat pada keluarga. Dalam hal ini perawat harus mendukung, menghormati, mendorong, meningkatkan kekuatan keluarga dan kompetensi serta bekerja sama dengan orang tua. Perawat memberikan dukungan keluarga dalam pengambilan keputusan dan mengakui kemampuan dalam merawat anak mereka baik di dalam dan luar rumah sakit (Hockenberry, 2011). Penerapan yang berpusat pada keluarga dalam perawatan anak *pra-sekolah* melibatkan semua aspek kebijakan, fasilitas, perawat (staf) yang menjadi satu kesatuan dalam perawatan anak (Kusumaningrum, 2010).

Menurut Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes, 2013 morbiditas dan mortalitas pasien rawat inap pada anak balita (Usia 1-4 tahun), antara lain : Diare & gastroenteritis (36.238); Kejang (11.260); ISPA (11.043); Demam tifoid & paratifoid (9.747); Pneumonia (9.180); Demam Berdarah Dengue (6.303).

Pelayanan keperawatan anak yang diberikan dari tenaga profesional kesehatan dalam hal ini perawat harus memiliki ciri, antara lain : kemampuan intelektual, moral yang baik, hubungan interpersonal serta tanggung jawab

dalam pemberian asuhan keperawatan dengan adanya keempat unsur tersebut akan membuat pelayanan menjadi optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan dari klien dan keluarga (Triwibowo, 2013).

Menurut Muninjaya (2011), secara umum kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Menurut Sastranegara, 2014 Kepuasan adalah hasil akhir yang bersifat positif dari pelayanan diberikan oleh seseorang yang menggunakan. Misalnya pelayanan rawat inap yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit.

Kepuasan orang tua menurut Latta, (2008) yang diinginkan dari orang tua yaitu pertukaran dari informasi berharga, menjelaskan rencana keperawatan yang diinginkan. Menurut hasil penelitian Ammentorp, J., Mainz, J., dan Sabroe, S.,(2006) diperoleh ada pengaruh yang bermakna antara kepuasan ibu atas pelayanan keperawatan anak dengan pemenuhan harapan ($OR = 0,47$; $p = 0,01$), diperoleh antara lama perawatan tidak ada hubungan dengan kepuasan orangtua, serta diperoleh antara lama perawatan tidak ada hubungan dengan kepuasan orangtua. Anjayani (2009) terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan ($p\text{ value} = 0,012$) dan diperoleh tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan ($p\text{ value} = 0,865$) serta diperoleh juga terdapat hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan ($p\text{ value} = 0,047$).

Menurut Weiss, S., Goldlust, E., dan Vaucher, Y. E. (2010) bahwa komunikasi orangtua dengan petugas kesehatan akan meningkatkan kepuasan orang tua dalam memperbaiki kuantitas dan kualitas. Hasil penelitian Budyasa, 2008 diperoleh kepuasan orang tua 85% terhadap a *traumatic care* selama mengalami hospitalisasi di RSUP Adam Malik. Hasil penelitian Haryoto, 2014 diperoleh kepuasan orang tua tinggi (42,9%), tingkat kepuasan sedang (57,1%) dan hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan orang tua selama proses hospitalisasi anak di ruang rawat inap RSU dr.H Koesnandi Bondowoso ($p: 0,03$) .

Menurut Muninjaya (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan, antara lain : Jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, Empati (sikap peduli), Biaya (*cost*), Penampilan fisik (kerapian) petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*), Jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan (*assurance*), Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan merawat pasien, Kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien (*responsiveness*). Menurut Sinaga (2006) bukti fisik (*tangibility*) 62% memberikan skor kepuasan orang tua tertinggi.

Pemasaran jasa kesehatan Rumah Sakit tidak saja harus selalu berorientasi pada kepuasan penggunaan jasa pelayanan (*costomer satisfaction*), tetapi tetap tidak boleh melanggar prosedur pelayanan kesehatan yang baku (*Standard operating procedure-SOP*) dan kode etik profesi. Oleh sebab itu, semua tindakan yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang berlaku pada rumah sakit (Muninjaya,2011).

Asmuji, 2012 mengatakan mutu adalah suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk yang berupa barang atau jasa yang dibuat berdasarkan standar yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, yang tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pelanggan. Dengan adanya standar yang ditetapkan dari instansi sehingga masyarakat dapat melihat sebelum menggunakan suatu jasa yang hal ini adalah pelayanan kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit umum papua pada kabupaten Biak Numfor merupakan salah satu Rumah Sakit Pemerintah dengan Tipe C. Dari data rekam medik bulan juni 2015, terdapat kasus-kasus anak yang dirawat inap, antara lain : Malaria tersiana (27,6%); Gastroenteritis akut (23%); Bronkopneumonia (9,1%); Demam kompleks (7%); Epilepsi (5,8%); Tonsilofaringitis akut (5,8%); Bronkhitis (5,8%); ISPA (5,8%); Intoksikasi makanan (5,8%); TB paru (5,8).

Diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas terdapat BOR yang tinggi dengan jumlah pasien yang penuh, rujukan dari kabupaten lain dan beberapa orangtua secara umum pelayanan sudah baik dari tahun-tahun sebelumnya, namun masih terdapat hal-hal yang menjadi keluhan tentang pelayanan keperawatan di ruang anak dari seperti : ada beberapa petugas dengan sikap yang kurang ramah dan pengurusan administrasi dengan alur yang masih panjang.

Dengan adanya fenomena tersebut yang berkaitan dengan kepuasan orang tua dan pelayanan yang belum profesional serta masih banyak keluhan, sehingga apabila pelayanan keperawatan diperbaiki akan berpengaruh pada citra rumah sakit karena umumnya dapat disebarakan melalui berbagai media.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan dari anak yang dirawat di Ruang Anak RSUD Biak dalam rangka mengumpulkan keluhan-keluhan yang perlu diperbaiki/disaring.

B. Perumusan Masalah

Jumlah pasien dengan BOR yang tinggi namun juga masih banyak keluhan-keluhan dari orangtua tentang perawatan dan pelayanan keperawatan anak di Rumah sakit. Banyak faktor yang berpengaruh pada kepuasan orangtua terhadap pelayanan keperawatan. Apabila faktor tersebut bisa diidentifikasi akan menjadi masukan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Atas dasar itu peneliti merumuskan masalah faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak Papua?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak di Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- b. Diketahui gambaran karakteristik orang tua yang anaknya dirawat di ruang keperawatan anak di Rumah Sakit Umum Daerah Biak

- c. Diketahui hubungan antara umur dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- d. Diketahui hubungan antara pendidikan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- e. Diketahui hubungan antara pekerjaan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- f. Diketahui hubungan antara etnis dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- g. Diketahui hubungan antara sosial ekonomi dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.
- h. Diketahui hubungan antara lama perawatan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Biak.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Biak

Sebagai data untuk mempertimbangkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan sumber daya manusia.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat sebagai data bagi penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pengetahuan dan menambah wawasan melaksanakan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orangtua dari anak yang dirawat diRSUD.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di ruang anak RSUD Biak Tahun 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang tua dari anak yang dirawat Rumah Sakit Umum Daerah Biak. Jumlah sampel diambil dengan tabel Krejcie sebanyak 66 responden; dengan *teknik purposive sampling*. Penelitian dilakukan selama 3 bulan yaitu dari bulan juli sampai september tahun 2015 yang bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Biak. Alasan pemilihan lokasi karena dengan pertimbangan rumah sakit rujukan dari beberapa kabupaten lain, BOR yang tinggi dengan jumlah pasien yang penuh, dan terdapat keluhan-keluhan orang tua tentang pelayanan keperawatan di ruang anak yaitu sikap petugas yang kurang ramah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *Cross sectional*.