

## **Skripsi**

### **HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KOMPLAIN KELUARGA PASIEN DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana  
di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Alma Ata Yogyakarta



**Oleh :**

Elpan Firdaus  
150100636

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ALMA ATA  
YOGYAKARTA  
2017**

# HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KOMPLAIN KELUARGA PASIEN DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO

Elpan Firdaus<sup>1</sup>, Mahfud<sup>2</sup>, Zulpahiyana<sup>3</sup>

Universitas Alma Ata Yogyakarta

## INTISARI

**Latar belakang:** Hasil survey yang dilakukan oleh Muninjaya mengenai kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan komplain pada keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling, analisa data menggunakan rumus *chi square*.

**Hasil:** Karakteristik mayoritas responden dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo berusia > 40 sebesar 53.8 %, jenis kelamin laki-laki sebesar 56.1 %, pendidikan SMA sebesar 44.6 %, pekerjaan wiraswasta sebesar 30 %. Sikap perawat dibangsal penyakit dalam dan bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo termasuk dalam kategori tinggi sebesar 52.3 %. Komplain keluarga pasien dibangsal Penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowarjdojo Purworejo dengan katategori ada komplain sebesar 43.8 %. Terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo diperoleh nilai  $p=0.002 < 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien.

**Kata kunci:** perawat, sikap, komplain

---

<sup>1</sup>Mahasiswa S1 Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Universitas Alma Ata yogyakarta

# RELATION BETWEEN NURSE ATTITUDE AND COMPLAIN FROM PATIENT'S FAMILY IN INTERNAL DISEASE AND SURGERY WARD OF RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO

Elpan Firdaus<sup>1</sup>, Mahfud<sup>2</sup>, Zulpahiyana<sup>3</sup>

Universitas Alma Ata Yogyakarta

## ABSTRACT

**Background:** A survey conducted by Muninjaya on the satisfaction of users of healthcare services acquired 84.96% of patients say the information has not been satisfied with the performance of perceived service. The main complaint is the service nurses were unfriendly and bitchy, clean room less maintenance, schedule a doctor's visit is not timely and inadequate parking facilities.

**Method:** The type of research used in this study was descriptive correlation with cross sectional approach, techniques of sampling in this study using total sampling, data analysis using the formula chi square.

**Result:** The characteristics of most respondents in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo age >40 was 53.8 %, male sex was 56.1 %, senior high school education background was 44.6 %, entrepreneur was 30 %. The nurse attitude in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo included in high category which was 52.3 %. Complain of patient's family in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo with complain category was 43.8 %. There was a relation between nurse attitude and complain of patient's family in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo that was  $p=0.002 < 0.05$  which means that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. This indicates that there is a relation between nurse attitude and complain of patient's family

**Keywords:** nurse, attitude, complain

---

<sup>1</sup>Undergraduate Student of Nursing Science Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer Universitas Alma Ata yogyakarta

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan (1). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit.

Terciptanya kepuasan pasien akan memberikan keuntungan banyak bagi rumah sakit itu sendiri, yaitu menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan atau rumah sakit, dan menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan (2). Namun demikian usaha untuk menciptakan kondisi tersebut cukup sulit untuk dilakukan, sebab bagaimanapun juga untuk menciptakan kondisi tersebut diperlukan kerjasama yang baik antara elemen-elemen yang berada di dalam rumah sakit itu sendiri. Sehingga

sampai saat ini masih banyak kritik masyarakat ( pasien ) tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kedudukan perawat di rumah sakit merupakan hal yang vital, sebab selain sebagai mitra dokter, perawat juga menjadi penjamin kontak pertama dan terlama dengan pasien, mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Begitu pentingnya peran perawat dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, maka penting bagi perawat untuk menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan kepada pasien. Sebab bagaimanapun juga sikap merupakan salah satu faktor yang secara langsung dapat dinilai oleh pasien, untuk itu penting bagi pihak manajemen rumah sakit secara berkala melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh perawat-perawatnya. Pentingnya sikap dalam melakukan pelayanan sebagai upaya memuaskan pasien sejalan dengan pendapat Muninjaya, (4).

Berdasarkan hasil survey dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), keluhan pasien yang disampaikan melalui lima media cetak sepanjang tahun 2009 terdapat 54 kasus keluhan yang terdistribusi dalam lima ragam keluhan, meliputi keluhan mengenai informasi/pembayaran, sarana/prasarana, tidak memenuhi *Standar Operating Prosedur* (SOP), dokter tidak profesional serta keamanan dan kenyamanan. Pada tahun 2010 jumlah keluhan bertambah menjadi enam ragam yaitu keluhan mengenai pembayaran administrasi. Informasi dan pelayanan merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen sepanjang tahun

2009 dan 2010 dengan jumlah total sebanyak 27 kasus. Artinya informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan malah mengecewakan pasien. Sehingga data tersebut menunjukkan masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan perawat (5).

Hasil laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2014 tentang rumah sakit menunjukkan, bahwa masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sebab dari hasil investigasi yang dilakukan di 23 provinsi diperoleh laporan salah satunya yaitu tenaga medis termasuk dalam hal ini perawat, dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien (6).

Hasil survey yang dilakukan oleh Muninjaya mengenai kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Selain itu pada tahun 2010, *Indonesia Corruption Watch* (ICW) mengadakan survey terhadap 986 pasien peserta jaminan di 19 rumah sakit pemerintah dan swasta di kawasan jabodetabek. Dari 986 total responden tersebut, 47,3 % masih mengeluhkan pelayanan tersebut (8). Banyaknya masalah dan

keluhan yang muncul dari pelanggan ( pasien ) disebabkan oleh pelayanan rumah sakit tidak memberi kepuasan terhadap pasien, namun dilain pihak pelanggan (pasien) merupakan konsumen yang memberikan masukan pemasukan yang besar bagi rumah sakit.

Hasil wawancara yg dilakukan kepada 6 orang keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah didapatkan 4 orang mengatakan masih ada perawat yang kurang ramah, baik sikap, prilaku dan tutur katanya, sedangkan 2 orang mengatakan bahwa perawat kurang ramah dan kurang informatif. Namun demikian untuk membuktikan kebenaran fakta-fakta tersebut perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Sikap Perawat dengan Komplain pada Keluarga Pasien di ruang penyakit Dalam dan Bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tesebut dapat diketahui hubungan antara sikap perawat dengan komplain pada keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan komplain pada keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

## 2. Tujuan khusus

- a) Mengetahui karakteristik (nama, umur dan jenis kelamin) pasien bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo
- b) Mengetahui sikap perawat saat memberikan pelayanan keperawatan pada pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- c) Mengetahui komplain keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

## **D. Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perawat sehingga dapat menambah pengetahuan dan kemampuan dalam menerapkan asuhan keperawatan ketika memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik serta menjadi motivasi dalam mencapai pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dapat juga dijadikan acuan dalam proses belajar mengajar terutama yang berkaitan dengan mata kuliah manajemen keperawatan sehingga bisa meningkatkan, mengembangkan, dan memajukan ilmu keperawatan.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi rumah sakit

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga mampu menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan.

### b. Bagi penulis

Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan fakta di lapangan serta memperoleh pengetahuan dan pemahaman khususnya mengenai penanganan komplain atau keluhan pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

### c. Bagi akademik

Dapat dijadikan bahan referensi kepustakaan bagi peneliti yang lainnya.

## E. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 keaslian penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Wahyu N, Yeti Nurhaya ti, alfiana N. R (2014)	Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium RSUD Salatiga	<i>Cross sectional</i>	Terdapat hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium RSUD salatiga.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Variabel yang diteliti adalah hubungan antara variabel terikat dan bebas</li> <li>Variabel independennya sama yaitu sikap perawat</li> <li>Metode yang digunakan adalah sama menggunakan metode <i>cross sectional</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tempat penelitian dilakukan di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, peneliti sebelumnya di RSUD Salatiga</li> <li>Terdapat perbedaan pada jumlah populasi dan sampel</li> <li>Variabel dependen pada penelitian ini adalah komplain pada keluarga pasien, sedangkan pada penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien</li> </ol>

## Daftar Pustaka

- (1) Departemen Kesehatan RI. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: 2007
- (2) Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta: 2000
- (3) Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung: 2005
- (4) Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. edisi 11, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia: 2003
- (5) YLKI. Mengadakan layanan kesehatan. Dalam <http://www.ylki.or.id/mengadakan-layanan-kesehatan>. Html. Diakses pada tanggal 25 Desember 2016
- (6) Ombudsman. Profile of long term care residents. <http://www.ltombudsman.ny.gov/resources/TrainingManual/Module3.cfm>. 15 Agustus 2014. Diakses pada tanggal 25 Desember 2016
- (7) Muninjaya, AA. Gde. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran EGC: 2004
- (8) Kompas health. Industri rumah sakit harus berbenah. Dalam <http://health.kompas.com/read/2012/07/20/14131214/industri.rumah.sakit.harus.berbenah>. diakses tanggal 25 Desember 2016
- (9) Gunarsa, S.D. *Psikologi untuk keluarga*. Jakarta : Gunung Mulia. 2003
- (10) Soelaeman. M.I. *Pendidikan dalam keluarga*. Bandung : alfabeta. 1994
- (11) Azwar, S. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, edisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2007
- (12) Dayakisni, T. & Hudaniah. *Psikologi sosial*. Universitas Muhammadiyah: Malang. 2003
- (13) Indriyani, Diyan & Asmuji. *Buku Ajar Keperawatan Maternitas*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014
- (14) Kusnanto. *Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional*. EGC: Jakarta. 2003
- (15) Praptianingsih, Sri. *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2007
- (16) Bell, Simon J dan Luddington, James A. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research. 2006
- (17) Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1999
- (18) Fandy Tjiptono. *Pemasaran jasa*. Malang, Bayu Media Publishing. 2005
- (19) Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. 2006
- (20) Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi. 2003
- (21) Sunarto, Kamanto. *Pengantar Sosiologi* (edisi ketiga). Jakarta : Lembaga

- Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. 2004
- (22) Machfoedz, I. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya. 2014
- (23) Azizah, Widyaningsih. *Tren dan Persepektif Manajemen Laba di Indonesia*. Tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. 2012
- (24) Adrie Putra. 2014. *Penerapan 5 Pilar Tata Kelola Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan Di Indonesia*, Jakarta: Forum Ilmiah Vol. 11
- (25) Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- (26) Mulyadi, *Auditing Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- (27) Wahyu N. *Hubungan Sikap perawat dengan kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga*: naskah publikasi. 2016