

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peranan manusia dalam mengisi pembangunan merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh sebuah bangsa. Tanpa adanya sumber daya yang berkualitas meskipun memiliki sumber daya alam yang melimpah, maka pembangunan akan berjalan lebih lambat. Mengingat pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas, maka sangatlah penting membentuk manusia Indonesia sejak usia dini. Satu hal yang menjadi titik perhatian adalah memelihara kesehatan, baik fisik maupun psikis dari manusia itu sendiri sebagai pelaku pembangunan.

Peranan kesehatan merupakan salah satu bidang yang tidak kalah pentingnya untuk mewujudkan tujuan bangsa. Sejalan dengan hal tersebut, maka peran serta tenaga medis sangat dibutuhkan. Hal ini seperti yang tercantum dalam Undang-undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 Pasal 50 Ayat 1 yang berbunyi : Tenaga kesehatan bertugas menyelenggarakan atau melakukan kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahliannya dan tahu kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan.

Banyak ragam dari yang dinamakan sebagai tenaga kesehatan, mulai dari dokter, bidan, perawat dan lain-lain. Namun salah satu dari tenaga medis yang intensitas pertemuannya dengan pasien tergolong rutin adalah perawat. Untuk itu maka para perawat dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Hal ini penting untuk mempercepat proses penyembuhan pasien sekaligus citra rumah

sakit tempat perawat bekerja akan menjadi baik di mata masyarakat umumnya dan pasien khususnya.

Sebagai seorang perawat, tugas utamanya adalah melayani dan memberikan pertolongan terhadap orang-orang yang sedang atau tengah menderita sakit. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Abraham dan Eamon (1997) yang mengemukakan bahwa tugas perawat memberikan pertolongan pada orang bila mereka sedang mengalami sakit/luka serta memperlakukan orang lain dengan ramah dan simpati bila mereka sedang berada dalam kesulitan, sehingga mereka pada akhirnya kembali dapat melakukan pekerjaan dengan dukungan kesehatan yang dimilikinya.

Selama pasien menjalani perawatan di sebuah rumah sakit, banyak sekali faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini disebabkan bahwa pasien akan memberikan penilaian atas bentuk layanan yang diberikan oleh seluruh bidang yang ada di rumah sakit, baik itu dari dokter, perawat, maupun tenaga di bidang administrasi dan petugas kebersihan. Kurang baiknya layanan yang diberikan oleh sebagian komponen rumah sakit akan mendatangkan citra buruk bagi rumah sakit yang bersangkutan. Pasien seringkali merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit secara umum dan para perawat pada khususnya. Ironisnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya para perawat merasa sudah melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Hal inilah yang perlu dicermati oleh pihak pimpinan rumah sakit, dengan tujuan dapat diambil langkah-langkah yang tidak merugikan kedua belah pihak. Artinya pasien merasakan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sementara perawat juga merasakan kesenangan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.