

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dari pembangunan nasional secara menyeluruh. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi tiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata, yang mampu mewujudkan kesehatan optimal. Masyarakat sekarang menuntut pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang terjangkau. Sehingga dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat tersebut maka fungsi pelayanan rumah sakit secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efisien baik dalam pemberian pelayanan, mekanisme dan prosedur sehingga dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan, kepuasan dan harapan pasien (Departemen Kesehatan) (DEPKES, 2014).

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang di selenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan selalu memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat seiring dengan tingginya kesadaran masyarakat terhadap arti penting kesehatan (Azwar, 2008)

Kotler (2009) kepuasan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja. Kinerja tidak memenuhi harapan menyebabkan konsumen kecewa, jika memenuhi harapan, konsumen puas, jika melebihi harapan, konsumen sangat puas. Perasaan ini menentukan pasien kembali menggunakan jasa kita dan membicarakan hal-hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan tentang jasa itu kepada orang lain. Persaingan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu telah menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan para pasien sangat memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Potter & Perry, 2005). Sesuai dengan pasal 32 (d) UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasien

mempunyai hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur .

Pelayanan keperawatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian Hubler dalam Wiyana (2008) menyatakan bahwa 90% pelayanan yang diberikan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Baik buruknya pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan itu sendiri (Wiyana, 2008). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku *caring* perawat .

Caring secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Nursalam (2002) menyatakan bahwa *caring* adalah komponen penting dalam keperawatan dan merupakan inti dari praktek keperawatan karena mengandung nilai-nilai humanistik, menghormati kebebasan manusia terhadap suatu pilihan, menekankan pada peningkatan kemampuan dan kemandirian, peningkatan pengetahuan dan menghargai setiap manusia. Perawat yang mempunyai nilai dan jiwa *caring* akan mempunyai perilaku kerja yang sesuai dengan prinsip etik dikarenakan kepedulian perawat yang memandang klien sebagai makhluk humanistik sehingga termotivasi untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi (Nursalam, 2011).

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien adalah pelayanan yang nyaman dan *caring*. Perilaku yang harus ditunjukkan oleh perawat ketika melakukan proses asuhan keperawatan adalah *caring*. *Caring* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang didalamnya terdiri dari kasih sayang, keramahan, dan suatu pendekatan yang dinamis dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kualitas dan kepedulian kepada klien (Muhlisin & Ichsan, 2008). Leininger menekankan bahwa mengasuh (*caring*) adalah tema sentral dari asuhan keperawatan serta pengetahuan dan praktik keperawatan. Watson menilai penyakit mungkin saja teratasi dengan upaya pengobatan, akan tetapi tanpa perawatan pengobatan akan tetap ada. Watson memberikan pandangan tentang konsepnya yaitu tentang perilaku *caring* perawat (Watson,2008). Perawat mempunyai tugas untuk selalu menerapkan perilaku yang penuh kasih sayang, rasa sensitif kepada diri sendiri dan orang lain. Perawat dituntut untuk selalu dapat menerapkan *caring* dalam

proses asuhan keperawatan karena berdampak pada kepuasan pasien dan juga persepsi pasien dan keluarga (Christensen, 2009).

Penelitian Malini (2009) yang mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di RS Dr. M. Djamil Padang didapati perawat masih kurang ramah dalam melayani pertanyaan pasien, berperilaku tidak bersahabat dan jarang tersenyum. Penelitian Suwardi (2008) terhadap komunikasi terapeutik perawat di RSUD Pandan Arang Boyolali yang dijumpai masih ada perawat yang cenderung emosi saat menerima keluhan dari pasien, perawat yang hanya duduk-duduk di ruang perawat, perawat yang cenderung tidak tahu mengenai kondisi pasien, program pengobatan yang sudah diberikan dan yang akan diberikan, serta perawat yang kurang memahami keluhan yang dirasakan pasien.

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten belum pernah melakukan penelitian tentang penerapan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2017 dengan menggunakan angket kepuasan, dari 10 angket yang penulis bagikan ada 30% pasien menyatakan tidak puas. Pasien yang merasa tidak puas mayoritas karena perilaku perawat yang tidak memperkenalkan diri, tidak menjelaskan tentang asuhan yang diberikan secara jelas, serta komunikasi yang kurang efektif, sehingga pasien merasa dibiarkan di IGD. Hasil wawancara terhadap 8 orang perawat 70% berpendapat bahwa asuhan terpenting di IGD adalah asuhan fisik saja, tertangani kegawatannya. Berdasarkan data-data di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

B. Rumusan Masalah

Beberapa penelitian menunjukkan rendahnya perilaku *caring* perawat. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2017 dengan menggunakan angket kepuasan, dari 10 angket yang penulis bagikan ada 30% pasien menyatakan tidak puas. Pasien yang merasa tidak puas mayoritas karena perilaku perawat yang tidak memperkenalkan diri, tidak menjelaskan tentang asuhan yang diberikan secara jelas, serta komunikasi yang kurang efektif, sehingga pasien merasa dibiarkan di IGD. Hasil wawancara terhadap 8 orang perawat, 70% berpendapat bahwa asuhan terpenting di IGD adalah asuhan fisik saja, tertangani kegawatannya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui perilaku *caring* oleh perawat di IGD RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di IGD terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- c. Menganalisa hubungan perilaku *Caring* Perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil dari penelitian ini mengharapkan perawat dapat meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan, khususnya tindakan *caring* terhadap pasien dan keluarga.

b. Bagi Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Hasil penelitian dapat menambah khasanah ilmu keperawatan, meningkatkan ilmu dan pengetahuan perawat tentang *caring*. Hasil penelitian ini juga bermanfaat untuk bahan masukan/ pertimbangan pembuatan kebijakan dan standar prosedur operasional mengenai perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien..

c. Peneliti Selanjutnya

Peneliti mampu memecahkan masalah keperawatan secara ilmiah melalui pengalaman berfikir secara komperhensif, mengembangkan prakarsa dan kepribadian.

E. Keaslian Penelitian

1. Nurlaili (2011) “ Hubungan Perilaku *caring* dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta” dalam penelitian ini

bertujuan mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah semua pasien yang menjalani rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta, dari bulan Oktober - Desember 2011 yang berjumlah 1158, sampel penelitian sebanyak 92 pasien dengan teknik sampling adalah *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner perilaku *caring* dan kuesioner kecemasan HRS-A. Teknik analisis data menggunakan uji *Rank Spearman*. Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada variabel dependen.

2. Hendra Arfiani (2013) "Hubungan penerapan perilaku *caring* perawat terhadap kecemasan anak usai sekolah yang dirawat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan waktu *crosssectional*. Sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 32 responden, analisa data menggunakan *Kendall Tau test*. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0.002$, terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan perilaku *caring* perawat terhadap kecemasan anak usai sekolah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada variabel dependen.
3. Ratna Nur (2016) "Hubungan *Caring* Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Lama Rawat Inap di RSUD Salatiga" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungancaring perawat dalam pelayanan keperawatan dengan lama rawat inap. Pendekatan penelitian ini dengan metode deskriptif korrelasional dengan pendekatan *crosssectional*. Penentuan jumlah sampling dengan menggunakan tehnik total sampling pada 26 orang perawat. Tempat penelitian ini di ruang Flamboyan RSUD kota Salatiga, variabel yang diamati adalah perilaku *caring* perawat dengan lama rawat inap. Analisa data dengan koreksi Pearson dan analisa non parametric dengan uji *Rank Spearman*. Hasil penelitian ini adalah ada hubungan *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan dengan lama rawat inap di RSUD Kota Salatiga ditunjukkan dengan signifikan 0,009 dengan arah hubungan positif. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel dependen, pada penelitian ini variabel dependen lama rawat inap, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah kepuasan pasien.