

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 dengan kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit diuntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2005).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Wijaya, 2011).

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang paling sentral dan perlu mendapatkan perhatian, perawat berinteraksi dengan pasien dan keluarga selama 24 jam terutama di bagian ruang inap, disinilah perawat akan memberikan pelayanannya secara komperhensif, baik itu pelayanan secara fisik, psikologi spiritual, sosial dan pendidikan kepada pasien. Maka dengan demikian pelayanan keperawatan dapat dirasakan lebih sempurna oleh pasien, jadi tidak hanya secara fisik saja yang mendapat perhatian perawat (Nursalam, 2011).

Perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang dalam menjalankan fungsi dan perannya. Keperawatan dan *caring* merupakan suatu hal yang tak terpisahkan dan pada saat yang sama mengindikasikan bahwa beberapa aktivitas praktik harus didasarkan pada perilaku *caring* (Morison, 2009).

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. Dalam keperawatan, *caring* merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan dan diyakini berperilaku *caring* untuk klien dan bekerja bersama dengan klien dari berbagai lingkungan merupakan esensi keperawatan (Tiara, 2013).

Bentuk pelayanan keperawatan yang penting adalah terlihatnya perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dari praktek keperawatan yang profesional. Perilaku *caring* dalam keperawatan adalah hal yang sangat mendasar, *heart profesi* artinya komponen yang fundamental dan fokus sentral serta unik dari keperawatan. Fenomena di lapangan mengindikasikan adanya kecenderungan perawat masih belum *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang berdampak pada kualitas asuhan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawat (Rina, 2008).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas

apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Pasien akan mengeluh apabila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan, oleh karenanya perilaku *caring* perawat sangat dibutuhkan dalam pemberian asuhan keperawatan kepada klien (Nursalam, 2011).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI (2010) tentang Tingkat Kepuasan Pasien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14 % pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dan survey penelitian Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh Usman (2010), yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 rumah sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Tiara, 2013).

Penelitian Yani (2010), tentang analisis hubungan perilaku *caring* dan motivasi dengan kinerja perawat pelaksana menerapkan prinsip etik keperawatan dalam asuhan keperawatan di RSUD Sragen Depok, tempat penelitian di ruang IRNA dan ICU dengan sampel perawat sebanyak 100 perawat di dapat hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* ($p=0,000$), berhubungan secara signifikan dengan kinerja menerapkan prinsip etik.

Penelitian Novayanti (2011), tentang Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku *Caring* Perawat Di RSUD Deli Serdang dengan sampel berjumlah 70 pasien di dapatkan hasil signifikan $p \text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$) yaitu memperlihatkan adanya pengaruh harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat. Hasil analisa data memperlihatkan 94.3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan di Ruang Interna Rumah Sakit Toto pada tanggal 8 februari 2014, jumlah pasien padat tahun 2013 mencapai 1049 pasien dan pada bulan januari-februari tahun 2014 jumlah pasien mencapai 122 pasien, serta jumlah tenaga perawat di ruangan interna berjumlah 17 orang terdiri dari S1 keperawatan 1 orang, D3 keperawatan 15 orang dan SPK 1 orang (Profil RS Toto Kabila, 2013).

Dari hasil wawancara tanggal 10 februari 2014 pada 5 orang pasien sebagai observasi awal diruangan interna, ditemukan permasalahan dalam pelayanan pasien dimana perawat jarang memberikan perhatian dan sikap peduli terhadap pasien. Hasil wawancara dengan 4 orang pasien mengatakan bahwa perawat jarang memberikan perhatian kepada pasien, perawat tidak sering mengecek keadaan pasien dan hanya datang disaat memberikan tindakan medis, serta perawat juga jarang berkomunikasi dengan pasien mengenai penyakit yang diderita oleh pasien..

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RS Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango”.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perawat masih jarang memberikan sikap *caring* kepada pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien di buktikan dengan observasi awal.
2. 4 pasien hasil wawancara awal mengatakan belum puas dengan sikap *caring* perawat.

1.3. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Interna Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango?”.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah di ketahuinya Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Interna Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Diidentifikasinya perilaku *caring* perawat di ruangan Interna Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango,
2. Diidentifikasinya kepuasan pasien di ruangan Interna Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango,

3. Dianalisisnya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruangan Interna Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pemberian pelayanan kepada pasien khususnya *caring*.

1.5.2. Manfaat praktisi

1. Bagi instansi rumah sakit

Dapat menjadi masukan terhadap pengelola Rumah Sakit Toto Kabila mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien khususnya mengenai *caring* perawat dan kepuasan pasien.

2. Bagi instansi pendidikan dan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai informasi khususnya pengelola tenaga keperawatan dan referensi untuk penelitian ilmiah selanjutnya.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman dan pelajaran berharga bagi peneliti dalam rangka memperluas wawasan keilmuan khususnya menyangkut respon masyarakat dalam pembangunan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.