

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan, baik pelayanan administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit. (Febriyanti, 2009). Kualitas pelayanan harus memiliki tiga konsep. konsep tersebut adalah akses, biaya dan mutu. Mutu pelayanan tersebut sangatlah penting bagi pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan serta penyelenggaraannya sesuai standar kode etik profesi.

Meningkatnya tuntutan masyarakat di sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuat rumah sakit harus melakukan upaya

peningkatan mutu pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (Cici, 2014). Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat, menerapkan manajemen yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Selain itu, masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan kebutuhan pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara mudah, cepat, akurat, dengan biaya terjangkau (Ilyas, 2004).

Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Keperawatan sebagai profesi dan tenaga profesional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerja sama dengan anggota tim kesehatan lain (Cici, 2014). Di era pasar bebas dan liberalisasi, profesionalisme merupakan suatu instrumen yang unggul untuk memenangkan kompetisi, untuk itu tenaga keperawatan harus lebih kompeten dan memiliki daya saing yang tinggi secara regional maupun global. Oleh karena itu pelayanan keperawatan harus dikelola secara profesional demi peningkatan mutu pelayanan yang merupakan salah satu indikator manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah dengan pengembangan kemampuan berpikir kritis melalui perilaku *caring* perawat. Hal ini sesuai dengan salah satu *caratif caring* Watson dalam

Alligood dan Tomay (2006) yaitu menggunakan metode sistematis dalam pemecahan masalah dengan menumbuhkan kemampuan pengambilan keputusan pada klien dan keluarga. Perawat dapat menggunakan metode proses keperawatan sebagai pola pikir dan pendekatan dalam penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan secara sistematis. Sehingga perawat yang mempunyai kemampuan berpikir kritis, dapat mengambil keputusan yang tepat ketika memberikan asuhan keperawatan kepada pasien termasuk dalam berperilaku dan bersikap.

Caring merupakan esensi keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi kesehatan lainnya. Caring diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan pasien/klien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Caring sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang untuk menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014). Keperawatan merupakan proses asuhan pasien dengan caring dan menciptakan lingkungan caring. Lingkungan caring yaitu membina hubungan keperawatan antara pasien, keluarga dan perawat dengan penuh perhatian, nilai dan tindakan profesional. Dengan perilaku caring maka mutu pelayanan keperawatan yang baik akan tercipta (Kusmiran, 2015).

Berpikir kritis adalah suatu proses pengujian yang menitik beratkan pendapat tentang kejadian atau fakta yang mutakhir dan menginterpretasikannya serta mengevaluasi pendapat-pendapat tersebut untuk mendapat kesimpulan tentang adanya perspektif/ pandangan baru (Maryam, Setiawati dan Ekasari, 2008).

Berpikir kritis merupakan cara berpikir untuk mengolah ide, gagasan maupun informasi untuk mengambil keputusan yang tepat. Perawat perlu mengembangkan kemampuannya dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien. Berpikir kritis adalah suatu proses pengujian yang menitik beratkan pendapat tentang kejadian atau fakta yang mukhtahir dan menginterpretasikannya serta mengevaluasi pendapat-pendapat tersebut untuk mendapat kesimpulan tentang adanya perspektif/pandangan baru (Strader dalam Maryam, 2008).

Perawat dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis dapat dilakukan pada saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Karena pada saat perawat berhadapan dengan pasien maka perawat akan menemukan masalah atau keluhan yang berbeda-beda, sehingga perlu keterampilan untuk menghadapi masalah tersebut. Knapp (2007) dalam Mulyaningsih (2011) menyatakan bahwa berpikir kritis sangat diperlukan oleh perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Pemikiran kritis perawat dapat diterapkan dalam penerapan proses keperawatan agar dapat menetapkan diagnosis keperawatan dengan tepat sehingga proses berpikir kritis sangat penting bagi perawat dan dapat digunakan dalam menjalankan profesi keperawatan (Lumey, 2010 dalam Mulyaningsih, 2011).

Penelitian dari Mulyaningsih, 2013 mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang bermakna antara berpikir kritis dengan perilaku *caring* perawat ( $p=0,00$ ;  $\alpha 0,05$ ). Karakteristik responden yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat yaitu tingkat pendidikan ( $p=0,006$ ;  $\alpha 0,05$ ) dan pelatihan ( $p=0,001$ ;  $\alpha 0,05$ ). Variabel berpikir kritis merupakan faktor yang paling berhubungan

dengan perilaku *caring* perawat (OR=247,139). Hasil penelitian ini menyarankan pentingnya meningkatkan kemampuan berpikir kritis perawat. Peningkatan kemampuan berpikir kritis dapat dilakukan melalui pendidikan formal dan informal. Terdapat perbedaan antara penelitian Mulyaningsih tersebut dengan penelitian ini, dimana penelitian ini lebih menitik beratkan pada perilaku *caring* melalui kemampuan berpikir kritis perawat dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Aprisumadi,2011 mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan yang bermakna antara berpikir kritis perawat dengan kualitas asuhan keperawatan ( $p=0,017$ ,  $\alpha$  0,05). Perawat yang berpikir kritis berpeluang 6 kali menunjukkan kualitas asuhan keperawatan yang baik. Pada penelitian ini lebih mengarah kepada *caring* perawat melalui kemampuan berpikir kritis perawat di RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe sebagai variabel bebasnya serta hubungannya dengan kualitas pelayananan keperawatan secara keseluruhan bukan hanya pada segi asuhan keperawatan.

Rumah Sakit Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo merupakan salah satu Rumah sakit Terbesar di Provinsi Gorontalo. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan, tentu saja Rumah Sakit Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pasien secara optimal. Data rekam medis Rumah Sakit Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo menunjukkan bahwa selang bulan Januari sampai dengan April 2016 terdapat 1.230 pasien yang di rawat di Ruang SP2KP Bedah dengan jumlah perawat yang bertugas sebanyak 44 orang.

Jadi rata-rata setiap bulannya di ruang SP2KP Bedah merawat 308 pasien dengan perbandingan 1 orang perawat menangani 7 orang pasien.

Dengan demikian perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien yang dirawat. Salah satu bentuk pelayanan kepada pasien adalah dengan memberikan pelayanan caring dengan kualitas yang baik kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman, merasa diperhatikan dan dihormati oleh perawat. Sehingga dapat memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan.

Berdasarkan data diatas dapat digambarkan bahwa perawat memerlukan pola pikir keperawatan yang baik dalam penanganan pasien yang dirawat. Wawancara awal pada sampel perawat didapatkan bahwa perawat kadang merasa lelah dan letih karena padatnya aktivitas keperawatan kepada pasien yang disadari oleh perawat itu sendiri kadang menyebabkan sikap yang kurang ramah kepada pasien. Wawancara terhadap beberapa orang pasien juga mengungkapkan hal yang sama bahwa terkadang pasien merasa tidak dilayani dengan baik oleh perawat utamanya pada saat jam kerja yang sudah larut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
2. Tenaga keperawatan harus lebih kompeten dan memiliki daya saing yang tinggi secara regional maupun global. Oleh karena itu pelayanan keperawatan harus dikelola secara profesional demi peningkatan mutu pelayanan yang merupakan salah satu indikator manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit.
3. Banyaknya pasien yang dirawat di RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe memerlukan perilaku caring yang baik dari perawat sehingga kualitas pelayanan keperawatan yang baik dapat diberikan pada pasien.

## 1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui dan menganalisis hubungan antara perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis perawat di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe.
2. Mengetahui peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe.
3. Menganalisis hubungan antara perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

##### 1.5.1 Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pustaka untuk menambah wawasan dan pengetahuan perawat mengenai perilaku caring, berpikir kritis perawat dan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

##### 1.5.2 Bagi profesi keperawatan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana perilaku caring melalui kemampuan berpikir kritis perawat terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

##### 1.5.3 Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kesehatan tentang bagaimana mutu dan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.



