

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. “Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan” (Muninjaya, 2004). Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit, oleh sebab itu mutu pelayanan keperawatan akan berdampak langsung terhadap pelayanan rumah sakit. “Apabila mutu keperawatan yang diberikan kepada pelanggan dibawah standar, akan mempengaruhi citra rumah sakit” (Tutik *et al*: 2008). Hal ini dikarenakan perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak dan mempunyai waktu kontak dengan pasien lebih lama dibandingkan tenaga kesehatan yang lain. Oleh karena itu perawat memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Paradigma keperawatan dibangun atas empat unsur utama, yaitu (1) keperawatan, (2) manusia, (3) sehat-sakit dan (4) lingkungan. Keperawatan merupakan unsur pertama dalam paradigma keperawatan, yang berarti suatu bentuk layanan kesehatan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan. Layanan ini berbentuk layanan bio-psiko-sosio-spiritual dan komprehensif, yang ditujukan bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Budiono, 2015).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya. Pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna adalah hak dari seorang pasien. Pasien akan mengeluh bila perilaku yang diberikan, dirasa tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Ali, 2013).

Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati. Oleh karena itu, seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Morrison *et al*, 2009).

Perilaku *caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan senantiasa menghargai orang lain, dengan memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang. Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain. *Caring* tidak hanya mempraktikkan seni perawatan, memberi kasih sayang untuk meringankan penderitaan pasien dan keluarga, meningkatkan kesehatan dan martabat, tetapi juga memperluas aktualisasi diri perawat (Morrison *et al*, 2009). *Caring* merupakan hal yang utama dalam praktik keperawatan yang senantiasa selalu dilandasi pada nilai kebaikan, perhatian, serta menghormati keyakinan spiritual pasien (Rubinfeld, 2007).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Departemen kesehatan RI pada beberapa rumah sakit pada tahun 2009, menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan, sedangkan petugas dalam memberikan pelayanan umumnya telah baik. Dimana sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berada di ranking kedua (84%) dibawah dokter (86%). Dari data hasil survey ini menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dimana salah satu penyebabnya adalah perilaku *caring* yang diberikan masih kurang memuaskan Depkes RI dalam (Ali, 2013).

Kenyataan yang dihadapi baik rumah sakit pemerintah maupun swasta bahwa kebanyakan perawat yang terlibat secara aktif dan memusatkan diri pada pengobatan pasien saja. Keberhasilan ilmu pengetahuan dan teknologi medik, menyebabkan perawat hanya memberikan perhatian pada tugas-tugas mengobati daripada merawat. Menurut Tomey dalam

Asmadi (2008) Tidak banyak waktu bagi perawat mendengarkan keluhan pasien, memberi dukungan, hal ini disebabkan karena delegasi lebih diberikan untuk tugas-tugas dokter. Diungkapkan juga dalam penelitian oleh Agustin (2002) bahwa perawat yang tidak berperilaku *caring* kurang dari 50% dan pasien yang di rawat, banyak yang mengalami stress dan komunikasi perawat sebagai pokok permasalahannya.

RSUD Otanaha merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Provinsi Gorontalo. Data dari 2 ruangan yang ada di RSUD Otanaha pada Bulan Februari-April 2017, rata-rata jumlah pasien ruangan P1 61 pasien dan rata-rata jumlah pasien P2 104 pasien yang dirawat. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada beberapa pasien yang diajukan pertanyaan tentang perilaku *caring* perawat, diantaranya menyatakan baik dan lainnya menyatakan cukup. Fenomena ini mengindikasikan bahwa adanya kecenderungan perawat masih belum berperilaku *caring* pada saat memberikan asuhan keperawatan, misalnya setiap akan melakukan tindakan, perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan. Dan juga, ada beberapa penilaian pasien tentang pelayanan. Pasien menginginkan pelayanan keperawatan peduli terhadap keluhan dan kebutuhan pasien. Beberapa sikap dan perilaku tersebut terlihat di saat perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan sehingga memunculkan asumsi pasien tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat kurang bermutu.

Selain itu, faktor yang membatasi partisipasi pasien selama perawatan adalah terbatasnya komunikasi antara perawat dan pasien, kurangnya perilaku *caring* kepada pasien yang membatasi jarak antara pasien dan perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti subjek penelitian memenuhi syarat untuk diteliti serta tersedianya dana dan waktu untuk dilakukan penelitian. Kemudian dari segi etika, penelitian ini tidak bertentangan dengan etika keperawatan serta memiliki manfaat bagi peneliti, instansi pendidikan dan sebagai bahan masukan bagi RSUD Otanaha Kota

Gorontalo. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo, baik dari faktor usia pasien, tingkat pendidikan dan pengalaman masa lalu.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada beberapa pasien yang diajukan pertanyaan tentang perilaku *caring* perawat, diantaranya menyatakan baik dan lainnya menyatakan cukup,
2. Penilaian pasien tentang pelayanan. Pasien menginginkan pelayanan keperawatan peduli terhadap keluhan dan kebutuhan pasien,
3. Masih terbatasnya komunikasi antara perawat dan pasien, kurangnya perilaku *caring* yang dirasakan oleh pasien di RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan di ruangan perawatan 2 RSUD Otanaha Kota Gorontalo?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Bagaimana gambaran persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan di ruangan perawatan 2 RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi penelitian-penelitian yang berkenaan dengan perilaku *caring* perawat. Selain itu dapat digunakan sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan, sehingga dengan informasi tersebut bisa menjadi evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan utamanya dalam bidang keperawatan.

2. Manfaat secara praktis

a) Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya dosen, mahasiswa, pihak-pihak terkait lainnya untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan perilaku *caring*.

b) Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan masukan dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat, sehingga tercipta kenyamanan pasien dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

c) Bagi Instalasi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.