

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, terdepan dan paling dekat dengan penderitaan yang dialami masyarakat serta keluarganya adalah keperawatan. Sehingga, mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu penentu citra institusi dari institusi pelayanan kesehatan tersebut. (Nursalam, 2015).

Perawat sebagai pemberi layanan keperawatan pada semua pasien, baik pasien rawat inap maupun rawat jalan. Perawat harus dapat mengembangkann sikap, perilaku, dan pengetahuannya yang dapat menunjang asuhan yang berkualitas. Salah satu sikap dan perilaku yang harus dikembangkan oleh perawat adalah perilaku *caring*. Perilaku *caring* perlu ditanamkan karena memiliki kontribusi besar dalam pelayanan yang diharapkan oleh pasien. (Gema, C.P, Hartanti & Nnaik, 2016). Pelayanan asuhan keperawatan yang prima dapat ditunjang melalui perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima. (Mulyadi & Mario, E.K,2017)

Menurut Holland, tahun 2017 Pasien menginginkan perawat yang melayani mereka memiliki sikap yang baik , tersenyum, sabar, dapat berbicara dengan mudah dimengerti, dan ingin membantu yang tulus dan mampu menghargai pasien dan pendapat mereka. Mereka berharap perawat memiliki

pengatahuan yang memadai tentang kondisi penyakit sehingga perawat dapat mengatasi keluhan yang dialami oleh masing-masing pasien.

Watson 2012 juga menekankan bahwa dalam sikap *caring* ini, sepuluh faktor *carative* caring harus tercermin dari seorang perawat. Watson mengatakan bahwa respon masing-masing individu terhadap masalah kesehatan adalah unik, yang berarti bahwa perawat harus dapat memahami respon masing-masing pasien yang berbeda terhadap penderitaan yang mereka alami dan memberikan layanan kesehatan yang sesuai dalam setiap respon yang berbeda. (Wiwin Nur Aeni, 2019).

Di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey penelitian pada bulan juli 2012, hasil *survey Citizen Report Card (CRC)* yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 783 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. (Wahyudi, 2016).

Penelitian lain juga dilakukan oleh Martiningtias, 2013. di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal didapatkan 29,6% perawat kurang *caring* terhadap pasien. Penelitian lainnya oleh Andriana 2012 juga mengungkapkan bahwa 46% perawat berperilaku tidak *caring* menurut persepsi pasien. Gaghiwu pada penelitiannya 2013 di RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Manado didapatkan 26,7% perawat

berperilaku *caring* kurang baik. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui perilaku *caring* perawat di Indonesia masih banyak yang kurang baik.

Pandangan atau persepsi seseorang mengenai suatu pelayanan kesehatan terbentuk setelah adanya pengamatan apakah berupa pengalaman langsung menjadi pasien atau melalui informasi yang diperoleh melalui media massa maupun orang yang pernah menjadi pasien atau keluarga pasien disarana pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi yang terbentuk akan diikuti dengan pembentukan sikap, selanjutnya sikap akan diikuti oleh tindakan terhadap pelayanan kesehatan bila memerlukannya. (Notoatmodjo, 2014).

Berdasarkan teori Kunto dalam Pratiwi 2011 yang menyatakan bahwa jenis pendidikan terakhir dapat mempengaruhi persepsinya akan sesuatu. Dalam hal ini teori komunikasi interpersonal bahwa pendidikan akhir seseorang yang mewakili faktor fungsional dapat mempengaruhi persepsinya. Di samping itu hal tersebut juga diperkuat oleh Notoatmodjo (1995) dalam Meida, 2015 yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seorang adalah tingkat pendidikannya. Faktor kedua yang dapat mempengaruhi persepsi pasien yaitu lama perawatan, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parcek (Walgito, 2002) mengenai persepsi, lama interaksi subjek dengan objek yang dipersepsi akan mempengaruhi persepsi. Dalam hal ini lama interaksi responden (pasien) dengan perawat yang diukur dengan lama perawatan pasien di RS berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat.

Teori lain sejalan dengan hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan Abdul Rahman Shaleh (2008) dalam bukunya “Psikologi Suatu Pengantar dalam

Perspektif Islam”. Bahwa persepsi bukanlah sesuatu hal yang statis, melainkan bisa berubah-ubah. Jika suatu stimulus tidak mengalami perubahan (dalam hal ini perilaku *caring* perawat) maka akan terjadi adaptasi, yaitu repsons terhadap stimulus itu makin lama makin lemah. Adaptasi adalah berkurangnya perhatian jika stimulus muncul berkali-kali. Stimulus yang muncul secara teratur lebih mudah diadaptasi dari pada stimulus yang muncul secara tidak teratur. Sehingga jika dihubungkan dengan lama perawatan pasien dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat maka semakin lama pasien tersebut dirawat maka akan sering berinteraksi dengan perawat, dimana perawat rutin setiap hari mengunjungi pasien sehingga pada akhirnya pasien akan dengan sendirinya beradaptasi dengan perilaku perawat dan menganggapnya sebagai suatu kewajaran dan tidak ada masalah apa-apa selama perilaku *caring* yang ditunjukkan perawat tidak berubah ke arah negatif.

Rawat inap G2 lantai 2 dan Interna lantai 2 merupakan salah satu instalasi yang berada di RSUD Aroej Saboe, Berada di rumah sakit sehari-hari membuat pasien tidak nyaman yang tentunya pasien membutuhkan sikap *caring* dari seorang perawat agar pasien merasa dirinya diperhatikan yang dapat membantu proses penyembuhan.

Meningkatkan *caring* dalam pelayanan keperawatan tentu sangat diperlukan dalam memberikan asuhan keperawatan, karena dengan meningkatnya sikap *caring* dari perawat tentu akan melahirkan persepsi yang baik dari pasien yang pada akhirnya akan memberikan tingkat kepuasan bagi pasien. (Syur

Hasriati Jufri, 2012). Oleh karena itu sangat diharapkan perawat dapat meningkatkan sikap *caring* dalam asuhan keperawatan.

Di instalasi rawat inap RSUD Aloe Saboe ada berbagai persepsi yang diberikan oleh pasien terhadap perilaku *caring* perawat. Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 5 pasien yaitu pada tanggal 02 Februari 2021 yakni, 2 orang pasien mengatakan bahwa sering menemui perawat yang ramah. Sedangkan 3 orang pasien lainnya memiliki persepsi yang berbeda yaitu pasien mengatakan bahwa sering menjumpai perawat yang kurang ramah, perawat yang tidak pernah menunjukkan sikap *caring*. Sikap *caring* yang dimaksud yakni sikap peduli, Perawat hanya datang ketika dipanggil, masuk ke ruangan pasien hanya untuk memberikan obat tanpa bertanya keadaan pasien dan tidak pernah memperkenalkan diri ketika pertama kali bertemu.

Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana perilaku *caring* perawat yang diberikan kepada pasien dan bagaimana persepsi pasien terhadapnya yaitu dengan judul “Hubungan Pendidikan dan Lama Perawatan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey penelitian pada bulan Juli 2012, hasil *survey Citizen Report Card (CRC)* yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 783 pasien di 23 Rumah Sakit. 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.

2. Penelitian lain juga dilakukan oleh Martiningtias, 2013 di RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal didapatkan 29,6% perawat kurang *caring* terhadap pasien. Penelitian lainnya oleh Andriana 2012 juga mengungkapkan bahwa 46% perawat berperilaku tidak *caring* menurut persepsi pasien. Gaghiwu pada penelitiannya 2013 di RSUD Prof. Dr. R.D.. Kandou Manado didapatkan 26,7 perawat berperilaku *caring* kurang baik. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui perilaku *caring* perawat di Indonesia masih banyak yang kurang baik.
3. Rawat inap G2 dan Interna merupakan salah satu instalasi yang berada di RSUD. Prof. Dr. H Aloei Saboe. Berada di rumah sakit sehari-hari membuat pasien tidak nyaman yang tentunya pasien membutuhkan sikap *caring* dari seorang perawat agar pasien merasa dirinya diperhatikan yang dapat membantu proses penyembuhan.
4. Dari hasil observasi awal yang dilakukan di rumah sakit Aloei Saboe ditemukan permasalahan, yaitu pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang simpatik, kurang ramah dan jarang tersenyum.
5. Berdasarkan hasil wawancara di ruang interna RS Aloei Saboe 3 dari 5 pasien mengatakan bahwa perawat hanya datang ketika akan memberikan

obat tanpa bertanya mengenai kondisi klien dan tidak pernah memperkenalkan diri.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah tingkat pendidikan berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan bedah dan interna RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe?
2. Apakah lama perawatan berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan bedah dan interna RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan di ruangan G2 lantai 2 dan Interna lantai 2 di RSUD. Prof. Dr. Aloi Saboe.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan G2 lantai 2 dan Interna lantai 2 di RSUD. Prof. Dr. Aloi Saboe.
2. Mengidentifikasi tingkat pendidikan responden ruangan G2 lantai 2 dan Interna lantai 2 di RSUD. Prof. Dr. Aloi Saboe.
3. Mengidentifikasi lama hari rawat responden di ruangan G2 Lantai 2 dan Interna lantai 2 RSUD. Prof. Dr. H. Aloi Saboe.

4. Mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan ruangan G2 lantai 2 dan Interna lantai 2 di RSUD. Prof. Dr. Aloei Saboe.
5. Mengetahui hubungan lama hari rawat dengan persepsi responden terhadap perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan di ruangan G2 lantai2 dan Intrerna lantai 2 RSUD. Prof. Dr. Aloei Saboe.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Institusi Pelayanan kesehatan
Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya perilaku *caruing* perawat dalam praktik keperawatan yang dapat memuaskan pasien.
2. Peneliti
Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian tentang persepsi pasien terhadap perilaku *caring* keperwatan dalam praktik keperawatan.
3. Masyarakat
Memberikan informasi pada masyakat khususnya pasien di RS tentang bagaimana perilaku *caring* keperawatan yang seharusnya diberikann oleh perawat sebagai pemberi pelayanan yang profesional