

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mempercepat derajat kesehatan. Rumah sakit harus sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di Indonesia saat ini sudah banyak orang menggunakan jasa perawat rumah sakit karena rumah sakit menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan, karena pelayanan perawat merupakan pelayanan kesehatan yang setiap saat dibutuhkan pasiennya. Undang – Undang Kesehatan No 36 tahun 2014 menjelaskan bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan peraturan perundang - undangan ( Rumagit *et al.* 2017).

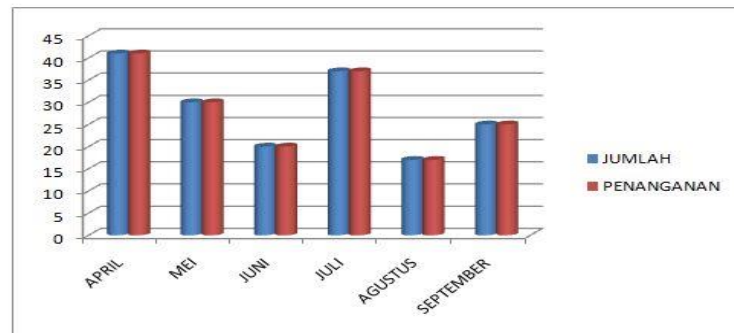
Seorang perawat yang baik harus mampu memberikan asuhan keperawatan. Tidak hanya sebatas merawat dan memberi obat saja, perawat harus mampu menciptakan rasa nyaman bagi pasiennya. Upaya yang dilakukan untuk menciptakan rasa nyaman salah satunya adalah dengan berperilaku *caring*. Perilaku *caring* merupakan hal yang paling penting bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam pelayanan keperawatan yang akan membantu proses kesembuhan pasien. Griffin menjelaskan bahwa *caring* dalam proses keperawatan merupakan proses yang mengharuskan perawat melakukan peran yang nyata dengan menyampaikan emosi tertentu kepada pasien. Aktitivitas itu meliputi membantu, menolong dan melayani orang yang memiliki kebutuhan khusus. Proses ini dipengaruhi oleh hubungan antara pasien dan perawat serta emosi – emosi dan kasih sayang yang ditawarkan sementara sebagai respon afektif (Rumagit *et.al* 2017 ; Paul dan Philip, 2008).

Riset dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menyatakan bahwa rata – rata perilaku *caring* masih kurang, seperti di Rumah Sakit Umum Daerah Klaten didapatkan prosentase perilaku *caring* di Rumah sakit tersebut sebanyak 62%, prosentase ini menunjukkan bahwa *caring* di Rumah sakit tersebut berada pada kategori rendah (Sunardi, 2014). Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta menemukan bahwa 51,9 % perawat bersikap *Caring* dan 48,1 % kurang bersikap *caring* dan menyatakan bahwa 84% dari yang menyatakan perawat kurang *caring* memiliki pengalaman negatif dengan perawat (Ikafah dan Harniah, 2017).

Seorang perawat yang bersikap *caring* akan menimbulkan rasa nyaman terhadap pasiennya. Pasien yang merasa nyaman akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Tidak hanya sembuh dari penyakitnya pasien tersebut juga akan merasa nyaman dan puas. Kepuasan pasien menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas atau merasa senang akan pelayanan keperawatan yang baik. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari harapan dan pengalaman setelah menggunakan suatu jasa (Asmawati dan Amri, 2015).

Angka kepuasan pasien di Indonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian Sari *et al* (2014) di rumah sakit di kota Surabaya didapatkan sebanyak 38,1 % pasien merasa puas, angka ini terbilang masih rendah. Berdasarkan hasil penelitian Adriani (2017) sebanyak 47% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan hasil penelitian Supartiningsih (2017) menunjukkan adanya penurunan kunjungan di poli umum pada 2 tahun terakhir, hal ini disebabkan karena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
RSUD KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2018



Melalui Kotak Saran

**Grafik 1.1** Angka prevalensi pengaduan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Karanganyar tahun 2018

Total keseluruhan sebanyak 165 pengaduan di RSUD Karanganyar. Dari dari tersebut didapatkan bahwa terjadi kenaikan jumlah pengaduan dari bulan Agustus ke bulan September.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2019 yang dilakukan di RSUD Karanganyar 7 dari 10 pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang telah diberikan. Dari hasil wawancara tersebut pasien mengatakan bahwa puas terhadap pelayanan keperawatan secara profesional, namun pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan *caring* yang diberikan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Karanganyar ?”.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Karanganyar.

2. Tujuan Khusus
  - a. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di RSUD Karanganyar
  - b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di RSUD Karanganyar
  - c. Menganalisa hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Karanganyar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pimpinan Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan pelatihan – pelatihan *caring* di rumah sakit sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bahan penelitian untuk menganalisa kepuasan pasien dengan variabel penghubung lain.

3. Bagi perawat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk penerapan perilaku *caring* perawat kepada pasien.

#### **E. Keaslian Penelitian**

1. **Ayuningtyas et al. (2015), judul:** Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. **Tujuan:** untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di ruang rawat inap flamboyan RSUD Lawang Kabupaten Malang. **Simpulan hasil:** berdasarkan hasil penelitian 50 responden disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan tidak puas sebanyak 25 responden (25%). **Perbedaan:** sampel, waktu serta lokasi. **Persamaan:** sama – sama menganalisa kepuasan pasien, responden.
2. **Rumagit et al. (2017), judul:** Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku *Caring* Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Dan *Intensive*

*Care Unit* Di Rumah Sakit Umum Pacarakan Kasih GMIM Manado.

**Tujuan:** menganalisis hubungan motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat dan *Intensive Care Unit* Rumah sakit umum pancaran kasih GMIM Manado. **Simpulan hasil:** motivasi kerja responden sebagian besar masih berada pada kategori rendah, perilaku *caring* perawat masih belum diterapkan sehingga masih berada pada kategori kurang serta ada hubungan yang bermakna antara motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat dan *Intensive Care Unit* Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado. **Perbedaan:** penelitian ini menganalisa hubungan motivasi kerja dengan perilaku *caring*, sampel, waktu, lokasi. **Persamaan:** sama – sama menganalisa perilaku *caring* perawat.

3. **Sunardi (2014), judul:** Analisis Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana. **Tujuan:** untuk menganalisis bagaimana level perilaku *caring* perawat pelaksana di rumah sakit. **Simpulan hasil:** pencapaian perilaku *caring* di rumah sakit sebanyak 80,3% hubungan faktor umur, masa kerja, pendidikan serta insentif terhadap perilaku *caring* bermakna sedangkan jenis kelamin tidak ada hubungan dengan perilaku *caring* perawat pelaksana. **Persamaan:** terdapat kesamaan pada variabel *caring*. **Perbedaan:** metode penelitian, responden, waktu serta tempat.
4. **Sari et al, (2014), judul:** Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit H. S. Samsori Martojoso Surabaya. **Tujuan:** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit H. S Samosori Martojoso Surabaya. **Simpulan Hasil:** kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 38,1% angka ini termasuk dalam kategori rendah. **Persamaan :** Sama – sama meneliti kepuasan pasien. **Perbedaan :** reseponden, waktu, variabel penghubung dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan IGD sedang dalam penelitian saya perilaku *Caring* Perawat.