

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Menurut Potter & Perry (2009), *Caring* merupakan sentral praktik keperawatan, kebutuhan, tekanan, dan batas waktu dalam lingkungan pelayanan kesehatan berada dalam ruang kecil praktik *caring*, yang membuat perawat dan profesi kesehatan lainnya menjadi dingin dan tidak peduli terhadap kebutuhan klien. Peningkatan penggunaan kemajuan teknologi untuk diagnosis cepat dan pengobatan sering menyebabkan perawat dan penyedia pelayanan kesehatan lain melihat hubungan klien sebagai sesuatu yang kurang penting. Kemajuan teknologi menjadi berbahaya bila tidak disertai dengan latar belakang keterampilan dan pelayanan yang baik. Ini waktunya untuk menilai dan menerima praktik *caring* dan pengetahuan ahli yang merupakan inti praktik pelayanan. Ketika anda mengikat klien dalam sebuah pelayanan yang baik, Anda mempelajari bahwa terapi dalam pelayanan menyumbangkan kontribusi yang besar untuk kesehatan dan kesejahteraan klien Anda.

Menurut Depkes (2005), indikator kinerja Rumah Sakit, Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Menurut Leonard L. Barry dan parasuraman, *Marketing servis competin through quality* yang dikutip Kotler (2000), ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, antara lain: *Tangible* (kenyataan); Empati; Cepat tanggap; Keandalan; dan Kepastian.

Pada penelitian Sukatmi dkk., mengatakan perawat di RSUD Unit Swadana Pare-Kediri dalam memberikan pelayanan keperawatan terdapat kecenderungan tidak bersikap *caring*, hal ini dikarenakan ketidak-tahuan perawat terhadap *caring* sehingga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan lebih banyak terlibat secara aktif pada fenomena medik. Bahkan dalam praktek keperawatan kebanyakan perawat mengatakan bahwa mereka tidak mempunyai waktu untuk mendengarkan pasien, memberi dukungan, kenyamanan dan tindakan *caring* yang lainnya.

Akibatnya tindakan *caring* perawat yang merupakan inti dalam praktek keperawatan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan khususnya dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan menimbulkan ketidak harmonisan antara hubungan perawat dan pasien. Selain itu juga dapat menimbulkan penurunan jumlah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit dan apabila ini terus berlanjut, dimungkinkan rumah sakit akan sepi dari pengguna jasa pelayanan rumah sakit atau pelanggan.

Pada penelitian Manurung (2011) dari hasil penelitian didapat, terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan persepsi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Putra (2011), hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pada penelitian ini diharapkan direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* perawat agar didapatkan tingkat kepuasan pasien yang diharapkan.

Pada penelitian Abdourrouf dkk., (2012), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan *caring* Islami terhadap *perceived disconfirmation*, terdapat pengaruh *perceived disconfirmation* terhadap kepuasan pasien secara signifikan, terdapat pengaruh secara signifikan *caring* Islami terhadap kepuasan pasien pada kelompok perlakuan dengan kelompok *control*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan RSUD Kabupaten Tangerang yang berada di jalan Ahmad Yani no. 9 kota Tangerang merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan dengan kapasitas 337 tempat tidur dan melayani 32 jenis keahlian/spesialis. Paviliun Dahlia memiliki kapasitas 32 tempat tidur dengan jumlah tenaga perawat 13 orang perawat. Rata-rata jumlah pasien yang dirawat inap di paviliun Dahlia memenuhi seluruh jumlah tempat tidur yaitu 32 pasien.

Pada saat survei pendahuluan peneliti mewawancarai 10 pasien di RSUD Kabupaten Tangerang didapatkan data 7 orang yang kurang puas terhadap pelayanan perawat dan 3 orang yang puas terhadap pelayanan perawat, dari 7 orang yang merasa kurang puas dengan pelayanannya diantaranya 2 orang mengeluh perawat dalam menginformasikan tata cara/ prosedur pemberian obat kepada pasien post operasi kurang dipahami oleh keluarga pasien yang menunggu, 2 orang mengatakan sikap perawat pada saat melakukan tindakan pengambilan sampel darah tidak menunjukkan sikap lemah lembut pada saat pengambilan darah karena pasien yang diambil darah merasa takut dengan jarum suntik dan mengakibatkan trauma pada diri pasien dan 3 orang mengatakan kurang mendapatkan motivasi ketika pasien akan menghadapi operasi.

Dari 7 orang yang mengatakan kurang puas dengan sikap perawat diantaranya 4 orang mengatakan perawat jutek dan tidak mau senyum ketika awal melakukan tindakan, 3 orang mengatakan kurang ramah dan tidak menyapa keadaan pasien pada saat awal melakukan tindakan.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2017 ”.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang terjadi di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang yang berkaitan dengan *caring* keperawatan terhadap kepuasan pasien antara lain :

1. Adanya keterbatasan informasi dan komunikasi antara perawat dan pasien dalam menginformasikan tata cara meminum obat secara benar, masih adanya pasien dan keluarga pasien yang salah persepsi dengan penjelasan perawat rawat inap tentang prosedur pemberian obat.
2. Pada saat pengambilan sampel darah pasien oleh perawat rawat inap masih dijumpai beberapa perawat yang masih menimbulkan bekas trauma terhadap pasien, ada beberapa pasien yang takut saat diambil darah oleh perawat, akan tetapi perawat tersebut tetap mengambil sampel darah tanpa menenangkan hati dan kurang bersikap peduli dan simpati kepada pasien sehingga pasien mengalami trauma jarum suntik saat pengambilan sampel darah.
3. Kurangnya motivasi dan dukungan kepada pasien pra operasi, beberapa pasien cemas dan stress ketika akan menghadapi dan menjalani operasi, banyak pasien yang di tunda jadwal operasinya karena tensi yang meningkat drastis ketika pasien tersebut akan dioperasi dan secara psikologis hati pasien yang akan dioperasi tersebut mengalami distress akan tetapi perawat rawat inap di paviliun dahlia kurang memperhatikan hal ini. Pada kejadian peran perawat dalam memberikan motivasi dan dukungan psikologis pasien pra

operasi masih belum ditonjolkan untuk komunikasi terapeutik pasien pra operasi.

4. Sikap 3S (senyum, sapa, salam) pada perawat belum seluruhnya diterapkan oleh perawat di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang, masih ada beberapa perawat yang tidak senyum, kurang ramah, dan tidak menyapa pasien pada saat akan melakukan tindakan awal kepada pasien, padahal rumah sakit sudah menerapkan hal tersebut dan mengadakan penyuluhan tentang sikap para medis pada saat kontak langsung dengan pasien rumah sakit, agar pasien tersebut cepat sembuh dari penyakitnya karena dapat sentuhan, perhatian yang hangat dari perawat yang akan merawat pasien tersebut selama berada di rumah sakit, hal tersebut bisa menjadikan pelayanan prima pada rumah sakit tersebut dan dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.

1.3. PEMBATASAN MASALAH

Berdasarkan teori yang ada bahwa banyaknya faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien seperti dalam sepuluh faktor *carative* Watson yang antara lain adalah membentuk sistem nilai altruistik, menciptakan kepercayaan-harapan, meningkatkan rasa sensitif terhadap diri sendiri dan sesama, membangun pertolongan-kepercayaan hubungan *caring* manusia, mempromosikan dan mengungkapkan perasaan positif dan negatif, menggunakan proses *caring* yang kreatif dalam penyelesaian masalah, mempromosikan transpersonal

belajar-mengajar, menyediakan dukungan, perlindungan, dan/atau perbaikan suasana mental, fisik dan sosial, dan spritual, mendapatkan kebutuhan manusia serta mengizinkan adanya kekuatan-kekuatan fenomena yang bersifat spritual. Maka peneliti ini membatasi pada faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien, karena disesuaikan dengan karakteristik pasien yang akan menjalankan dan selesai operasi di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang. Pada penelitian ini maka disesuaikan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien tersebut.

1.4. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang peneliti temukan serta berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “ apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang?”

1.5. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2017

2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui perilaku *caring* perawat di rawat inap paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017.
- b) Mengetahui tingkat kepuasan pasien di rawat inap Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017.
- c) Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2017.

1.6. MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi Tempat Penelitian

Untuk memberikan masukan kepada pimpinan Rumah Sakit tentang hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap paviliun Dahlia dimana terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien pre dan post operasi sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan perilaku *caring* perawat yang lebih maksimal.

b. Bagi Institusi

Sebagai bahan tinjauan keilmuan di bidang manajemen keperawatan ataupun bidang kesehatan masyarakat khususnya tentang perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang.

c. Untuk Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan literatur kepada peneliti lain agar dapat menyempurnakan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dan bisa dijadikan bahan acuan praktik dalam manajemen rumah sakit yang berhubungan dengan pelayanan rumah sakit seputar *caring* perawat.