

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perhatian terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan kepada pasien semakin menjadi perhatian di semua institusi rumah sakit untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai standar profesi dan standar prosedur operasional sudah menjadi hak pasien (Pasal 32 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Mutu layanan kesehatan di suatu rumah sakit merupakan hasil kerja sama berbagai profesi tenaga kesehatan termasuk perawat (Pohan, 2007). Perawat sebagai tenaga kesehatan profesional terbanyak di rumah sakit dengan sendirinya merupakan salah satu penentu dalam peningkatan mutu layanan kesehatan (Putri, 2016).

Perilaku *caring* adalah sikap yang menunjukkan kepedulian, hormat, empati, dukungan, dan perlindungan pada orang lain (Putri, 2016). *Caring* dalam pemberian asuhan keperawatan menjadi hal yang penting yang akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien (Putri, 2016). Kepuasan pasien adalah salah satu indikator layanan kesehatan yang bermutu (Nursalam, 2015). Penelitian yang dilakukan Agustin (2002) dan Palese (2011) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat yang semakin baik akan meningkat proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

*Caring* menurut Watson (2004) dalam Alligood (2017) mencakup 10 faktor karatif yaitu mengutamakan kepentingan orang lain, menghargai individu, empati, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, menerima keunikan

individu, mampu menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan, meningkatkan pengetahuan pasien, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi penyembuhan, serta pemenuhan kebutuhan dasar. Wolf, *et al* (1994) dalam Gurusinga (2013) membuat konsep 5 faktor *caring* yang didasari 10 faktor *caring* Watson yaitu mengakui keberadaan manusia (*assurance of human presence*), menanggapi dengan rasa hormat (*respectful deference*), pengetahuan dan keterampilan profesional (*professional knowledge and skill*), menciptakan hubungan yang positif (*positive Connectedness*) dan perhatian terhadap yang dialami orang lain (*attentive to other's experience*).

Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dilandasi oleh *caring* akan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Nursalam, 2015). Dengan demikian pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Namun beberapa penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa belum semua perawat menunjukkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Habby, F. S. W. (2015) di Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember dengan jumlah 35 pasien sebagai responden diketahui sebanyak 11 pasien (31,4%) menilai perilaku *caring* perawat kurang baik. Sedangkan hasil penelitian perilaku *caring* perawat yang dilakukan oleh Mailani, F dan Fitri, N (2017) di RSUD dr. Rasidin Padang dengan jumlah responden sebanyak 84 pasien didapatkan 39 pasien (46,4%) menilai perilaku *caring* perawat cukup baik dan 50 pasien (59,5%) menilai perilaku *caring* perawat buruk.

*Caring* memberi peluang antara perawat-pasien dalam berinteraksi menjalin hubungan interpersonal yang harmonis yang membantu pemenuhan kebutuhan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien (Watson, 2009 dalam

Kusmiran, 2015). Berry, Zethamil, dan Parasuraman (1991) yang dikutip oleh Kotler (2000) dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), empati (*empathy*), kepastian (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*). Ketidakpuasan pasien akan terjadi jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Beberapa penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat yang dilakukan menunjukkan belum semua pasien puas terhadap perilaku *caring* perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Khan, M. H., et all (2007) di Rumah Sakit Dera Ismail Khan, Pakistan dengan responden 122 pasien, sekitar 55% pasien merasa kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat. Pasien merasa kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat karena apa yang pasien harapkan belum semua terpenuhi. Beberapa pasien mengungkapkan merasa tidak nyaman berbicara dengan perawat, perawat kurang peka terhadap kebutuhan pasien dan kurang baik dalam memberikan perawatan kepada pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tanjung, N dan Salbiah (2012) di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dengan sampel penelitian berjumlah 70 pasien, diperoleh sebagian besar 55 pasien (78,6%) merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat, namun masih ada sejumlah 15 pasien (21,4%) yang merasa tidak puas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kalsum (2016) di RSUP Fatmawati pada tahun 2015 dengan sampel penelitian berjumlah 81 pasien, sebanyak 30 pasien (37%) merasa tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat.

RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT merupakan rumah sakit tipe C dengan jumlah perawat sebanyak 318 orang. Berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) 2017, nilai IKM untuk

pelayanan rawat inap yaitu 81,25 berada dalam mutu pelayanan B atau kategori baik dengan nilai rata-rata untuk (NRR) pelayanan rawat inap berada pada rentang 76,27 sampai 87,86. Berdasarkan kritik dan saran pelayanan rawat inap di ruangan, pasien sering terganggu pada malam hari karena petugas sering ribut pada saat jaga malam dan masih ada perawat yang tidak memakai seragam dan papan nama atau identitas yang jelas saat jaga malam di rumah sakit. Oleh karena itu disimpulkan BLUD RSUD Mgr. Gabriel manek SVD, Atambua perlu meningkatkan dan memperbaiki masalah-masalah yang masih ada dalam pelayanan rawat inap khususnya pada penilaian dari unsur keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta unsur kenyamanan, kebersihan dan kerapihan unit pelayanan rawat inap.

Studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada bulan Januari 2019 di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT dengan melakukan survei terhadap 10 pasien tentang perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien didapatkan data sebanyak 6 pasien (60%) menilai perilaku *caring* perawat baik dan 4 pasien (40%) menilai kurang. Satu pasien (10%) menyatakan puas dan 9 pasien (90%) tidak puas. Data tersebut menunjukkan belum semua perilaku *caring* perawat memenuhi harapan pasien yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT tahun 2019.

## **B. Rumusan Masalah**

Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas di setiap rumah sakit menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan (Putri, 2016). Perawat sebagai salah satu petugas kesehatan profesional di rumah sakit memiliki peran yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan (Nursalam, 2011). *Caring* yang ditunjukkan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan akan memberikan kepuasan kepada pasien (Anjaswarni, 2002 dalam Gurusinga, 2013). Namun diketahui dari beberapa hasil penelitian di rumah sakit masih ada perilaku *caring* perawat yang belum sesuai dengan harapan pasien (Habby, F. S. W. 2015, dan Mailani, F dan Fitri, N 2017). Demikian juga di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT belum semua perilaku *caring* perawat memenuhi harapan pasien yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Masalah di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT.

## **C. Tujuan Penulisan**

### 1. Tujuan umum

Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT.

### 2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT.

- b. Diketahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT.

#### **D. Manfaat Penulisan**

1. Manfaat bagi institusi pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai masukan bagi rumah sakit untuk menyusun program pelatihan pengembangan perilaku *caring* perawat secara terus menerus dan berkesinambungan.

3. Manfaat bagi perawat

Memotivasi perawat untuk selalu menunjukkan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan.

4. Manfaat bagi peneliti

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan merupakan pengalaman berharga bagi peneliti untuk belajar melakukan penelitian yang dapat diaplikasikan pada praktek klinik keperawatan khususnya dalam mengukur kepuasan pasien melalui perilaku *caring* perawat.

#### **E. Ruang Lingkup**

Pada penelitian ini, membahas gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT. Sasaran penelitian adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT.

Penelitian ini akan dimulai pada bulan Januari 2019 sampai Maret 2019. Tempat pelaksanaan penelitian di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT. Penelitian ini dilakukan karena belum semua perilaku *caring* perawat baik dan belum semua pasien puas terhadap perilaku *caring* perawat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dengan menggunakan kuisioner.