

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri kesehatan saat ini terus mengalami pertumbuhan yang pesat, dan salah satu bentuk pelayanan kesehatan tersebut adalah rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta (Nursalam, 2015). Meningkatnya tuntutan masyarakat dalam pemberian pelayanan, menjadikan rumah sakit berusaha agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Hasibuan, 2010). Pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh tim kesehatan termasuk dari tim keperawatan. Tim ini merupakan bagian dari tim yang berada di lini terdepan untuk menghadapi pasien selama 24 jam, oleh sebab itu sangat diperlukan sumber daya keperawatan yang berkualitas dan mampu berespon terhadap keadaan yang ada (Gillies, 2004).

Perawat sebagai salah satu dari anggota tim kesehatan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sehingga perawat harus selalu mengembangkan sikap, perilaku dan pengetahuannya. Sikap dan perilaku yang harus dikembangkan oleh perawat salah satunya yaitu *caring* (Morrison & Burnard, 2009). Puas atau tidaknya pasien dan penilaian baik buruknya terhadap kualitas pelayanan keperawatan sangat bergantung pada sikap *caring* perawat saat memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini didukung oleh penelitian Abdul., Saleh, & Sjatar (2013) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,000$). Penelitian Denys dan Dian, (2012) juga sependapat, bahwa kiat *caring* perawat berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan ($p = 0,000$) koefisiensi korelasi $r = 0,675$.

Caring adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Sikap *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 (Morison & Burnard, 2009). *Caring* merupakan hal yang utama dalam praktik keperawatan yang senantiasa selalu dilandasi pada nilai kebaikan, perhatian, serta menghormati keyakinan spiritual pasien (Rubenfield & Scheffer, 2007).

Hasil penelitian Firmansyah 2019 di RSAU DR. M. Salamun Bandung ini menunjukkan bahwa klien menilai perilaku *caring* perawat sudah memiliki kategori cukup dan perawat dapat menerapkan perilaku *caring* pada klien selama menjalani praktik keperawatan di rumah sakit, namun belum optimal. Perawat perlu meningkatkan perilaku *caring* pada setiap faktor karatif

Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien Watson (1979 dalam Tomey & Alligod, 2006).

Dalam penelitian Prihandhani 2015 perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap RSU Ganesha Gianyar tahun 2014 sebagian besar sebagian besar perawat pelaksana yang menanggapi dengan rasa hormat, ekspresi perasaan positif dan negatif klien masih memiliki kategori kurang baik begitu juga dengan perhatian terhadap yang dialami orang lain dalam memberikan bimbingan dan memuaskan kebutuhan manusiawi pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Fikri (2017) di RSAU DR. M. Salamun Bandung menunjukkan hasil 77% perilaku afektif kurang dan masih ada perilaku *caring* buruk. Hal tersebut karena observasi perawat merupakan peran yang baik bagi persepsi pasien itu sendiri dengan dilakukan observasi terhadap pasien pemilihan di rumah sakit RSAU DR. M. Salamun Bandung. (dalam Firmansyah 2019).

Dari hasil studi pendahuluan pada bulan juni yang dilakukan di RSU Queen Latifa kepada enam orang responden yang sedang menjalani rawat inap satu orang

responden mengatakan bahwa perawat selalu ramah, tidak membuat takut saat memberikan tindakan medis, dua orang responden mengatakan terkadang perawat tidak menutup tirai saat memberikan tindakan menimbulkan rasa kurang nyaman, kurang menjaga privasi pasien, tidak selalu memanggil nama pasien, terkadang kurang senyum, kurangnya penjelasan dari perawat terkait prosedur dan tindakan yang akan dilakukan. Selain itu satu klien menyatakan perawat kurang memberikan penjelasan kepada klien tentang penyakit yang dialaminya, sehingga keyakinan dan harapan klien kurang terjalin dengan harmonis antara perawat-klien. salah satu responden tampak cemas dan orang tua mengatakan anaknya ingin pulang.

Hasil survey internal rumah sakit tentang kepuasan pasien instrumen terstandard triwulan pertama tahun 2019 belum mencapai target. Data hasil survey rata-rata 77,45% dari target 80%.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa, Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan aspek menanggapi dengan rasa hormat (*Respectful deference to the other*).

- b. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan aspek mengakui keberadaan manusia (*Assurance of human presence*).
- c. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan aspek menciptakan hubungan positif (*Positive connectedness*).
- d. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan aspek pengetahuan dan keterampilan profesional (*Professional knowledge and skill*).
- e. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan aspek perhatian terhadap yang dialami orang lain (*Attentiveness to the others experience*).

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai perilaku *caring* perawat.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta sebagai bahan tambahan informasi tentang gambaran perilaku *caring* perawat kepada pasien diruang rawat inap.
- b. Memberikan manfaat bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dalam menambah referensi dan literatur dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya perilaku *caring* perawat.

E. Keaslian Penelitian

NO	NAMA PENELITI JUDUL dan TAHUN PENELITIAN	METODE PENELITIAN		HASIL	PERSAMAAN PERBEDAAN
		JENIS PENELITIAN	SAMPEL dan POPULASI		
1	Ma`ida Kurniyati, (2018) Gambaran perilaku <i>caring</i> perawat pada pasien anak di RSUD Purbowangi Gombong	a. Metode deskriptif b. Desain study kasus	Total Sampling Populasi sebanyak 16 orang	Perawat berjenis kelamin pria (56,3%), berusia ≥ 30 tahun (62,5%), pendidikan D III (56,3%), lama bekerja di rumah sakit ≥ 5 tahun (56,3%), dan lama bekerja di Ruang Anak/IGD < 5 tahun (68,8%). Seluruh perawat (100%) masuk kategori <i>caring</i> .	Perbedaan penelitian a. metode. b. waktu dan tempat. c. sampel dan teknik sampling. Persamaan a. variabel <i>caring</i>
2	Rozalina, (2017) Gambaran perilaku <i>caring</i> perawat pelaksana di ruang bedah RSUD Panembahan Senopati Bantul	a. Descriptif, kuantitati b. Desain cross sectional study	Accidental, sampling	Hasil penelitian, Sebanyak 34 responden (77,3%) mempersepsikan perilaku <i>caring</i> perawat adalah baik. Sebanyak 8 responden (18,2%) mempersepsikan perilaku <i>caring</i> perawat cukup dan sebanyak 2 responden (4,5%) mempersepsikan adalah kurang. Penerapan perilaku <i>caring</i> oleh perawat pelaksana di ruang Melati RSUD Panembahan Senopati Bantul sudah baik. Mayoritas pasien memberikan respon positif terhadap perilaku <i>caring</i> perawat.	Perbedaan penelitian a. Lokasi penelitian Persamaan penelitian a. Variabel