

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang kesehatan Nomer 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sesuai dengan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat (Depkes, 2009).

Rumah sakit merupakan suatu unit yang mempunyai organisasi teratur, tempat pencegahan dan penyembuhan penyakit, peningkatan dan pemulihan kesehatan penderita yang dilakukan secara multidisiplin oleh berbagai kelompok profesional terdidik dan terlatih, yang menggunakan prasarana dan sarana fisik. Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan (Kemenkes, 2014).

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu: manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripuddin, 2014). Seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal

yang tercermin dalam perilaku *caring*, sehingga dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya perawat menerapkan perilaku *caring* (Wulan & Hastuti, 2011).

Caring merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi kesehatan lain (Watson, 2009). *Caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan pasien/klien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. *Caring* sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Kusmiran, 2015). *International Association of Human Caring* (Asosiasi Internasional untuk Kepedulian Terhadap Manusia) menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat (Watson, 2013).

Hasil penelitian Sukesri (2013) tentang upaya peningkatan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang menyatakan perilaku *caring* perawat selama memberikan pelayanan baik (65,2%) serta didapatkan hasil ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien yang di rawat inap RS Permata Medika Semarang. Kemudian, hasil penelitian Indriany (2013) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* di Unit Gawat Darurat RS Cahya Kawaluyan menunjukan perilaku *caring* baik dengan prosentase 60,2% dan didapatkan hasil ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency*. Sedangkan, Hidayati (2013), menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat sebagian besar cukup yaitu 69% serta ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sehingga, perilaku *caring* memengaruhi kepuasan pasien dan keberhasilan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Potter & Perry, 2005).

Di dunia, perilaku *caring* perawat sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Depkes, 2008).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien juga diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan (Sondakh, 2013). Kenyataannya hingga saat ini perawat masih terus melaksanakan tugas keperawatan yang hanya berorientasi pada proses penyakit serta tindakan medis (Rini, 2011).

Bangsar Penyakit Dalam merupakan bangsal rawat inap yang menangani pasien dengan penyakit kronis seperti hepatitis, diabetes melitus, kanker dan banyak penyakit dalam lainnya. Pasien Bangsal Penyakit dalam di Ruang *Bugenville* membutuhkan *caring* perawat agar pasien mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. RSUD Wates berkedudukan sebagai Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Daerah, yang merupakan unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah, terutama di bidang pelayanan kesehatan dan dipimpin oleh seseorang Direktur. Tugas RSUD Wates yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang

dilaksanakan secara serasi dan terpadu. RSUD Wates menawarkan Intalasi Rawat Inap bagi pasien, intalasi rawat inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Wates Kulon Progo pada tanggal 12 Januari 2016, hasil wawancara dengan 10 pasien, lima pasien mengatakan sudah cukup puas dengan perilaku *caring* perawat seperti perawat selalu ramah dan banyak tersenyum, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang masalah dan keluhan pasien, serta berkomunikasi dengan baik, tiga pasien mengatakan puas dengan perilaku perawat seperti perawat melakukan perkenalan sebelum melakukan tindakan ke pasien, menghargai perasaan pasien dan keluarga, serta perhatian kepada pasien ketika mereka sedang berbicara, dan dua pasien mengatakan kurang puas dengan perilaku perawat karena terkadang ada sebagian perawat yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan meninggalkan pasien dalam proses tindakan. Dari latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Bagaimana Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang *Bougenville* RSUD Wates ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *bougenville* RSUD Wates.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran *caring* perawat di ruang *Bougenville* RSUD Wates.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien di ruang *Bougenville* RSUD Wates.
- c. Diketahui keeratan hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *Bougenville* RSUD Wates.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk perkembangan teori manajemen keperawatan khususnya tentang *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat di Ruang *Bougenville*

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang *caring* yang dilakukan perawat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Kepala Ruang *Bougenville* di RSUD Wates

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan dan perencanaan program dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di ruang *bougenville* RSUD Wates.

c. Bagi Bidang Keperawatan di RSUD Wates

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pelaksanaan asuhan keperawatan dalam *caring* oleh perawat di RSUD Wates.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa yang selanjutnya akan mengembangkan penelitian mengenai *caring* perawat terhadap kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sukei. (2013) Upaya Peningkatan <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang	- Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan rancangan <i>Cross Sectional</i> - Teknik sampling menggunakan <i>Total Sampling</i> - Analisa data menggunakan Uji <i>Chi-Square</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,015$; $\alpha 0.05$).	- Desain Penelitian yaitu <i>Cross Sectional</i>	- Analisa data menggunakan <i>Somers'd</i> - Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> untuk sampel pasien dan <i>total sampling</i> untuk sampel perawat
2	Indriany (2013) Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien <i>False Emergency</i> di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluya	- Penelitian ini menggunakan metode analisis korelatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> - Teknik sampling menggunakan <i>Accidental Sampling</i> - Analisa data menggunakan Uji <i>Chi-Square</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien <i>false emergency</i> , $p\text{ value} = 019$.	- Variabel Bebas : <i>Caring</i> Perawat - Variabel Terikat : Kepuasan Pasien - Desain Penelitian	- Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> untuk sampel pasien dan <i>total sampling</i> untuk sampel perawat - Analisa data menggunakan <i>Somers'd</i>

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Hidayati. (2013) Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	- Penelitian ini menggunakan metode non eksperimental dengan rancangan <i>Cross Sectional</i> - Teknik sampling menggunakan <i>Purposive Sampling</i> - Analisa data menggunakan <i>Rank Spearman</i>	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) perilaku <i>caring</i> perawat di PKU Muhammadiyah Surakarta adalah cukup, (2) tingkat kecemasan pasien rawat inap di PKU Muhammadiyah Surakarta adalah ringan, dan (3) terdapat hubungan yang signifikan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap tingkat kecemasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, yaitu semakin baik perilaku <i>caring</i> perawat, maka tingkat kecemasan pasien semakin ringan.	- Variabel Bebas : <i>Caring</i> Perawat - Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>	- Variabel Terikat : Kecemasan Pasien - Analisa data menggunakan <i>Somers' d</i>