

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini memberikan pengaruh positif terhadap jasa pelayanan kesehatan. Banyaknya informasi yang diterima masyarakat baik dari media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat lebih kritis terhadap pemberian pelayanan kesehatan. Masyarakat menuntut tanggung jawab yang lebih besar dari pemberi pelayanan kesehatan untuk berbagai pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal ini memberikan dampak yaitu peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ismar.A, 2012).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat dari perilaku, maupun keterampilan yang ditunjukkan oleh perawat maupun dokter atau pemberi pelayanan kesehatan lainnya selain dari ilmu yang mereka miliki.(Watson 2013) menekankan bahwa dari semua unsur diatas, perilakulah yang paling penting dalam kualitas pelayanan karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi proses penyembuhan klien. Terlebih lagi profesi keperawatan yang merupakan ujung tombak dari jasa pelayanan kesehatan itu sendiri. Perawat harus berinteraksi dan memberikan asuhan keperawatan secara langsung sesuai dengan ilmu keperawatan yang dimilikinya.

Ilmu keperawatan merupakan suatu disiplin ilmu praktis yang berkembang dan perawat sebagai suatu profesi ditantang untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan klien, yang mempunyai implikasi terhadap kesehatan atau sistem pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan akhir keperawatan, yaitu membantu klien mencapai potensi kesehatan sepenuhnya. Dalam membantu klien

mencapai potensi kesehatan sepenuhnya perawat harus mempunyai suatu pendekatan yang menyeluruh. Pendekatan keperawatan komprehensif, yaitu pemberian asuhan keperawatan secara bio, psiko, sosio, spiritual merupakan pendekatan yang digunakan oleh perawat. Pendekatan ini menggunakan konsep dan ilmu yang terkait dengan keperawatan, salah satunya adalah *caring* (Watson, 2013).

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 adalah suatu profesi yang mulia, Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Wulan dan Hastuti, 2011).

Caring dan merawat sering dianggap memiliki pengertian yang sama dan banyak orang memilih perawat sebagai profesi karena keinginan mereka untuk merawat orang lain. *Caring* sendiri merupakan konsep sentral yang menggabungkan pengetahuan dan praktik keperawatan. Dengan *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan sebagai pusat perhatian dan inti dari keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien.(Nurachmah, 2011).

Klien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila klien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi jika klien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Hali ini sesuai dengan Azwar

dalam Simamora,(2012) yang menyatakan bahwa kepuasan klien menjadi tolok ukur tingkat pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan klien merupakan 1 elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa .

Pengalaman klinik menunjukkan bahwa banyak perawat yang tidak mampu memperlihatkan perilaku merawat dengan konsep *caring* tersebut. Kesan utama masyarakat Indonesia tentang perilaku perawat berkonotasi negatif seperti tidak ramah, judes, pemaarah, tidak memberikan informasi yang diperlukan (Hamid, 2011). Data dari surat kabar Padang Ekspres, tanggal 26 Mei 2010 dikatakan adanya keluhan dari klien tentang kurangnya mutu pelayanan, perawat dinilai kurang ramah, judes dan tidak mendengarkan klien.

Kepuasan klien juga erat hubungannya dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan perilaku *caring*. Berdasarkan penelitian Wirawan dalam jurnal Suratmi (2013) diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur, hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberi informasi bahwa keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien (80%), kurang perhatian (66,7%), dan tidak ramah (33,3%). Dalam Jurnal Niken Sukesi, dkk (2013) memberikan gambaran hasil penelitian bahwa lebih dari separuh, perawat berperilaku kurang *caring* dan gambaran kepuasan yang dipersepsikan pasien adalah lebih dari separuh pasien menyatakan tidak puas. Dari hasil penelitian

tersebut tampak bahwa pelayanan perawat terutama perilaku *caring* memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan klien.

Ruang Wijaya Kusuma Rumah Sakit Umum Propinsi RSUD dr Soedono merupakan ruang rawat inap non infeksius yang terdiri dari kelas I dan II dengan kapasitas 28 tempat tidur. Adapun jumlah klien rawat inap pada bulan September 2015 berjumlah 100 orang dan pada bulan oktober 95 orang. Tenaga perawat di ruangan penyakit dalam berjumlah 15 orang, dengan kualifikasi pendidikan 3 orang S1 keperawatan, 12 orang D3 keperawatan dan 3 orang tenaga non medis . Dari survey awal yang dilakukan di ruangan penyakit dalam terhadap 15 orang klien, didapatkan data dari 10 orang (66,7 %) mengatakan bahwa perawat cenderung kurang ramah, judes, sering tidak peduli terhadap klien, dan 5 orang lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah dan baik terhadap klien.

RSUD dr Soedono sebagai salah satu pusat rujukan di Jawa Timur bagian barat tentunya harus siap dan mampu memberikan pelayanan optimal bagi seluruh pasien dari berbagai daerah. Tingkat kemampuan *soft skill* perawat dalam hal ini sangat penting karena mau tidak mau harus menghadapi pasien dari berbagai kalangan dengan jumlah pasien yang tidak sedikit. Salah satu kemampuan *soft skill* perawat yang tidak boleh ditinggalkan adalah perilaku *caring* perawat. Asuhan keperawatan dilaksanakan dengan penuh rasa kepedulian, empaty dan adil akan membuat pasien merasa nyaman saat menghadapi proses hospitalisasinya sehingga diharapkan nantinya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat khususnya dan Rumah Sakit pada umumnya akan meningkat. Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan tentang

hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan kepuasan klien di ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr soedono Madiun.

1.3 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas penulis ingin mengidentifikasi Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono Madiun.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang pentingnya *caring* dalam praktik keperawatan, baik dari hasil penulisan terdahulu maupun survei tentang kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit, maka penulis merumuskan masalah penulisan adakah Hubungan Perilaku *Caring* yang dilakukan Perawat dengan Kepuasan Klien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr Soedono Madiun Tahun 2015.

1.4 Batasan Masalah

Penulis membatasi penulisannya pada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono Madiun.

1.5 Tujuan Penulisan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan IRNA Wijaya Kusuma A RSUD dr Soedono Madiun tahun 2015.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono Madiun.
- b. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono Madiun.
- c. Menganalisis adanya Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono Madiun

1.6 Manfaat Penulisan

1.6.1 Teoritis

Hasil penulisan ini akan menambah khasanah keilmuan berdasarkan penulisan mengenai Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Wijaya Kusuma A RSUD dr. Soedono

1.6.2 Praktis

- a. Bagi Penulis Selanjutnya

Diharapkan hasil penulisan ini dapat dijadikan tambahan masukan untuk penulisan selanjutnya agar didapatkan hasil yang lebih baik lagi.

- b. Bagi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan melengkapi dokumentasi perpustakaan.

- c. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan menambah informasi atau masukan mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang IRNA Wijaya Kusuma A RSUD dr soedono Madiun.