

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat, mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan bahkan menjadi salah satu factor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya dirumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan –keperawatan ini didukung oleh pengembangan teori- teori keperawatan, salah satunya adalah teori *caring*, yang didukung oleh Deklarasi Perawat Indonesia yang menyatakan bahwa kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan menekankan perilaku *caring* (Kemenkes RI, 2018).

Caring merupakan inti dari praktik keperawatan yang pada pelaksanaannya sesuai dengan karakteristik area pelayanan, dan tidak terbatas hanya pada aspek perilaku. Instrumen yang ada saat ini belum spesifik mengukur *caring* pelayanan keperawatan instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit dan masih terbatas pada aspek perilaku, belum komprehensif memasukan aspek lingkungan dan administrasi sesuai

dengan kebutuhan pasien. Namun, perilaku *caring* perawat di beberapa rumah sakit di Indonesia masih belum sesuai dengan harapan pasien dan keluarga. Berdasarkan hasil penelitian antara tahun 2012-2016 di beberapa tempat, yaitu di Semarang (Sukesi, 2012), Sidaraja (Pipit P., 2016), Medan (G, Suriani., 2016).

Caring bisa dipelajari oleh semua perawat dan bukan merupakan sifat bawaan. Perawat memahami *caring* dalam kategori deskriptif ini sebagai observasi dan tindakan yang sabar dan penuh perhatian yang menyebabkan kelegaan atau pengentasan gejala dan kenyamanan yang meningkat. Memahami gejala penyakit pasien dan bahasa tubuh mereka melalui *caring* dan penilaian fungsi vital. Mengintegrasikan gejala subyektif dengan data lainnya (Jarosova, 2016).

Caring bukan hanya perilaku, tetapi *caring* juga merupakan cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan. Bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Perawat menunjukkan sikap ini melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku *caring* perawat akan menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan dengan segala pengetahuan, keterampilan dan sikap yang akan memberikan dorongan positif terhadap pasien dan keluarganya (Suroso, 2016).

Hasil studi di negara maju seperti Amerika Serikat (AS), Inggris (UK) dan Kanada telah menunjukkan pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas inti, khususnya di bidang asuhan keperawatan. Perawat adalah orang-orang garis depan yang bertemu pasien, menghabiskan jumlah waktu tertinggi dengan dan mengandalkan untuk pemulihan selama rawat inap mereka. Asuhan keperawatan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan keseluruhan pasien pengalaman rawat inap (Soliman, 2015).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Perawat Amerika mendefinisikan asosiasi tentang kepuasan pasien dengan keperawatan, pendapat pasien tentang perawatan diterima perawat selama rawat inap, untuk penelitian. Kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan memiliki komponen: harapan, fisik rumah sakit, lingkungan, komunikasi dan informasi, partisipasi dan keterlibatan, hubungan interpersonal, dan kompetensi (Sharew, 2017).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap

layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kathlen, 2019). Penelitian oleh Sukesu (2012) menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Menilai kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan adalah penting dalam mengevaluasi apakah kebutuhan pasien memenuhi dan kemudian memfasilitasi dalam perencanaan serta menerapkan intervensi keperawatan yang tepat untuk pasien. Faktor-faktor penentu berkontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien dapat membantu perawat dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dengan perawatan adalah faktor penentu kualitas perawatan khususnya dalam pengaturan fasilitas klinis / kesehatan (Kassam, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Suriani Ginting (2016), Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016 mengatakan kepuasan pasien kurang baik. Hasil uji *chi-square* $P = 0,000$ yang berarti $p < 0,05$, disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien.

Banyak perawat yang belum mencerminkan perilaku *caring* dalam merawat pasien. Hasil beberapa penelitian didapatkan bahwa : Dari semua

instalasi yang ada, Anggrek adalah instalasi yang menduduki kepuasan pasien terendah selama tahun 2015. Rendahnya kepuasan masyarakat ini mengindikasikan kemungkinan adanya perilaku *caring* perawat yang buruk. Sampel penelitian berupa pasien dewasa yang telah dirawat minimal 3 hari berjumlah 81 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi perilaku *caring* perawat yang meliputi 5 dimensi (*assurance of human presence, respectful deference, professional knowledge and skill, positive connectedness dan attentive to other's experience*) secara berhubungan signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Kalsum, Umi., 2015).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada Kepala Ruang IGD RST Wijayakusuma pada hari Kamis tanggal 3 Oktober 2019, ruang IGD diperoleh data tenaga kesehatan sejumlah ada 24 orang. Perawat 12 orang, Bidan 4 orang, Dokter 8 orang. Jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat setiap harinya mencapai 40 – 70 pasien, sehingga Pelayanan di IGD RST Wijayakusuma terbilang begitu cepat dalam memberikan pelayanan terutama pada pemberian *caring*.

Berdasarkan data survei indeks kepuasan pasien Di RST Wijayakusuma dengan sasaran instalasi gawat darurat menggunakan indeks kepuasan masyarakat Data yang peneliti dapatkan di Ruang Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma pada 30 orang diperoleh hasil bahwa 25 orang mengatakan puas 5 kurang puas atas pelayanan perawat dengan kritik terkadang perawat tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu,

kurang ramah, kurang berempati dan kurang *care* pada saat melakukan tindakan keperawatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RST Wijayakusuma”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu “adakah hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat (IGD) RST wijayakusuma?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat (IGD) RST Wijayakusuma.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik perawat IGD RST Wijayakusuma
- b. Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat di ruang IGD
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien IGD di RST Wijayakusuma
- d. Untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan informasi tentang hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma

2. Bagi Responden

Penelitian ini dapat bermanfaat dan mendapatkan umpan balik berupa koordinasi lain yang mendorong pertukaran informasi secara adaptif.

3. RST Wijayakusuma

Menambah informasi bagi Perawat dan tenaga kesehatan yang ada di RS yang dapat dijadikan bahan bacaan dan acuan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian selanjutnya.

4. Bagi institusi Keperawatan

Menambah studi kepustakaan tentang hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma