

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit, sebagai bagian dari lembaga penyelenggaraan pelayanan publik, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 5 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Perkembangan masyarakat semakin kritis, oleh karena itu mutu pelayanan juga menjadi sorotan seperti pelayanan administrasi, para medis dan pelayanan medis. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat berdampak pada perilaku pelanggan selanjutnya dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Harapan pasien yang tinggi dicerminkan dengan banyak pasien yang mempunyai harapan terhadap suatu jasa pelayanan keperawatan yang ideal

yaitu tercermin dalam perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Anjaswarni, 2002). Wolf, *et al*, (2003 dalam Simarmata, 2010) yang menyatakan bahwa harapan pasien akan asuhan keperawatan yang mencakup perilaku *caring* di dalamnya. Begitu juga dengan Felgen (2003 dalam Simarmata, 2010) yang menyatakan bahwa pasien/konsumen dari pusat pelayanan kesehatan mengharapkan perawat memiliki perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Caring menurut Potter & Perry (2005) adalah memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Menurut Koziar (2005), *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien.

Laporan hasil survei Indeks Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam pernah dilakukan pada tahun 2011 dengan sasaran pasien rawat jalan, pasien rawat inap, instalasi farmasi, instalasi radiologi dan instalasi laboratorium menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari pelayanan yang telah diberikan diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan pada kategori baik pada aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* (RSI Purwokerto, 2011).

Survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam secara khusus belum dilakukan. Hasil

observasi yang peneliti lakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto pada bulan Oktober 2014 diketahui bahwa jumlah pasien di IGD pada sebanyak 658 orang. Adapun jumlah perawat yang bekerja di IGD sebanyak 9 orang termasuk kepala perawat. Sistem kerja menggunakan sistem shift, dimana untuk setiap shift terdiri dari 2 orang. Banyaknya jumlah pasien yang harus ditangani oleh perawat dapat menyebabkan pasien kurang cepat mendapatkan pelayanan. Selain itu, pelayanan administrasi juga dikerjakan oleh perawat sehingga mengurangi waktu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Pasien dan keluarga yang membutuhkan informasi tentang kondisi sakitnya kurang dapat segera ditanggapi. Informasi yang diminta oleh pasien tidak selalu dapat diberikan jawaban oleh perawat karena harus disampaikan oleh dokter.

Hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien perlu dilakukan, sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan upaya-upaya yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto. Keterbatasan tenaga keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perawat harus memberikan pelayanan keperawatan dengan cepat sehingga komunikasi dengan pasien menjadi sangat terbatas.

B. Rumusan Masalah

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak di rumah sakit, sehingga kegiatan pelayanan kesehatan kepada pasien paling banyak

dilakukan oleh perawat. Jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto pada bulan Oktober tahun 2014 mencapai 658 orang dan jumlah perawat hanya sebanyak 9 orang.

Perawat selain menjalankan tugas keperawatan juga menangani administrasi pasien. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kegiatan pelayanan kepada pasien kurang dapat diberikan secara optimal termasuk dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan kesehatan pasien. Beban kerja perawat yang tinggi dapat menyebabkan perawat dalam memberikan informasi kepada pasien atau keluarganya kurang lengkap atau sekenanya saja sehingga kurang memenuhi harapan pasien dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dialami pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut “Adakah hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *caring* perawat dalam pemberian informasi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- c. Menganalisa hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam Purwokerto

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen dalam mengevaluasi pelaksanaan asuhan keperawatan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan bagi perawat untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat yang menjamin kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti

Sebagai sarana belajar dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan melakukan praktek penelitian ilmiah.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian Astrini (2012) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Servqual*) Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Puri

Cinere”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Puri Cinere. Sampel penelitian sebanyak 88 pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis faktor, dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa (SERVQUAL): *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mengalami perubahan konstruk setelah melakukan analisis faktor. Hasil analisis faktor membentuk 4 kelompok faktor kualitas pelayanan yaitu faktor 1 yang diberi nama kejelasan informasi, interaksi dengan dokter, dan keamanan ruangan, faktor 2 diberikan nama kondisi fisik rumah sakit dan prosedur penerimaan pasien rawat inap, faktor 3 diberikan nama interaksi dengan petugas dan kecepattanggapan petugas rumah sakit, dan faktor 4 diberikan nama pelayanan tepat waktu.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Astrini (2012) adalah pada variabel terikat yang diteliti yaitu kepuasan pasien. Adapun perbedaannya adalah pada variabel bebasnya yang dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dalam pemberian informasi. Analisis data juga berbeda dimana dalam penelitian ini menggunakan Rank Spearman.

2. Penelitian Gunawan (2013) berjudul “Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tarif Rumah Sakit terhadap Pasien Pulang Paksa: Suatu Kajian Literatur”. Pencarian literatur menggunakan Clinicalkey dan Google dengan memakai Bahasa Inggris dan Indonesia. Artikel yang diambil merupakan penelitian *original research* pada 10 tahun

terakhir yang berhubungan dengan pasien pulang paksa baik dari dalam maupun luar negeri. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kasus pasien pulang paksa di rumah sakit dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien dan tarif pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama terhadap pasien yang tanpa asuransi. Oleh karena itu, untuk menurunkan kasus pasien pulang paksa, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang didasarkan pada hasil survei kepuasan pasien secara berkala. Selain itu, dalam menentukan tarif rumah sakit perlu adanya kajian terhadap *willingnes to pay* (WTP) dan *ability to pay* (ATP), agar masyarakat yang tanpa asuransi mampu membayar.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Gunawan (2013) adalah pada variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien. Adapun perbedaannya adalah pada variabel lainnya yang dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dalam pemberian informasi. Penelitian oleh Gunawan (2013) adalah tarif rumah sakit dan pasien pulang paksa. Analisis data juga berbeda dimana dalam penelitian ini menggunakan Rank Spearman.

3. Penelitian Mustafa (2012) berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Mamuju Provinsi Sulawesi Barat” Jenis penelitian adalah survei yang bersifat deskriptif untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di RSUD Mamuju. Variabel penelitian adalah dana dan tenaga (input), proses penyelenggaraan makanan, nilai gizi makanan dan tingkat kepuasan pasien (*output*). Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Besar sampel diambil mengikuti

siklus menu 10 hari yang ada di Instalasi Gizi RSUD Mamuju dan setiap hari sampel yang diambil berbeda. Kesimpulan penelitian yaitu nilai gizi makanan di RSUD Mamuju masih sangat rendah, disebabkan karena rendahnya anggaran APBD yang dialokasikan ke RS, kurangnya tenaga pekarya, dan belum ada standarnilai gizi yang dibuat oleh Instalasi Gizi rumah sakit setempat. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan nilai rata-rata median pada penampilan makanan ada pada tingkat tidak puas (<3), rasa makanan utamanya suhu ada pada tingkat tidak puas (<3).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mustafa (2012) adalah pada variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien. Adapun perbedaannya adalah pada variabel lainnya yang dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dalam pemberian informasi. Penelitian oleh Mustafa (2012) adalah pelayanan makanan. Analisis data juga berbeda dimana dalam penelitian ini menggunakan Rank Spearman.

4. Penelitian Novayanti (2012). Harapan Pasien dalam Kepuasan Perilaku *Caring* Perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam. “ Desain penelitian yang digunakan adalah deskripsi korelasi. Populasi sebanyak 692 orang dan sampel penelitian ini berjumlah 70 orang pasien yang dirawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* jenis *stratified random sampling*. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden adalah perempuan (52,9%), usia >30 tahun (74,3%), pendidikan SMA (41,4%), pekerjaan ibu rumah tangga (25,7%), lama rawat tiga hari (47,1%). Hasil analisa data memperlihatkan 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi

tentang perilaku *caring* perawat dan 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat. Analisa hipotesis dengan uji *paired-samples t test* memperlihatkan adanya pengaruh harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar perawat lebih memperhatikan kebutuhan spiritual pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Novayanti. (2012). adalah pada variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien. Adapun perbedaannya adalah pada variabel lainnya yang dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dalam pemberian informasi. Penelitian oleh Novayanti. (2012). adalah harapan pasien. Analisis data juga berbeda dimana dalam penelitian ini menggunakan Rank Spearman.

5. Penelitian Niken (2012). Upaya peningkatan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang". Jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan total sampling pada periode April 2012. Hasil: dengan menggunakan analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p= 0,015$; $\alpha 0,05$). Perawat yang *caring* mempunyai peluang 4,92 kali untuk memberikan kepuasan pasien dibanding yang kurang *caring*. Perilaku *caring* perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien.

Persamaan penelitian ini hampir sama dengan penelitian Niken. (2012) baik pada variabel bebas maupun terikatnya. Perbedaan adalah pada penelitian ini difokuskan pada *caring* perawat dalam pemberian informasi.

