

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coronavirus 19 (COVID-19) telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh *WHO* (*World Health Organization*) *Coronavirus* adalah *zoonosis* atau virus yang ditularkan antara hewan dan manusia (WHO, 2020). Virus dan penyakit ini diketahui berawal di kota Wuhan, Cina sejak Desember 2019. Presiden Republik Indonesia telah menyatakan status penyakit ini menjadi tahap Tanggap Darurat pada tanggal 17 Maret 2020 (BNPB, 2020). Wabah virus corona Covid-19 yang menyebar di seluruh dunia tidak hanya berdampak pada masyarakat umum, tetapi juga tenaga kesehatan yang berada di garda terdepan melawan virus mematikan ini dan salah satu tenaga kesehatan yang paling banyak dan berinteraksi dengan pasien selama 24 jam adalah tenaga perawat (Yustisia et al., 2020).

Menurut (Kurniawati et al., 2020) peran penting perawat dalam pelayanan kesehatan terutama dalam kondisi wabah Covid-19 saat ini antara lain sebagai *caregiver*, peran perawat tersebut sangat penting dan sangat dibutuhkan terutama pada kondisi pandemi covid-19. *Caring* merupakan fondasi dan sentral dalam profesi keperawatan menginisiasi peran utama perawat adalah sebagai *caregiver*, konteks perawat sebagai *caregiver* baik sebelum dan saat pandemi covid-19 ini adalah memberi dukungan fisik maupun psikologis pada pasien. Terutama di masa pandemi covid-19 ini dapat dikatakan masa yang sangat *hectic* bagi para tenaga kesehatan sehingga diperlukan peran perawat sebagai *communicator* agar dapat melakukan komunikasi secara efektif dan efisien. Menurut penelitian

(Yustisia et al., 2020) perawat menunjukkan sikap peduli terhadap pemenuhan kebutuhan pasien dengan memperhatikan protokol kesehatan dan merasakan adanya keterbatasan interaksi pada pasien selama pandemi covid-19.

Perilaku *caring* yang diharapkan oleh pasien terhadap perawat mencakup kepribadian yang ramah, dedikasi terhadap tugas, empati terhadap pasien dan respon cepat terhadap kebutuhan pasien. Banyak pasien mengeluhkan masalah yang sering muncul pada sikap perawat, dimana kurangnya keramah tamahan, respon yang lambat dari perawat, dan kurang sabar menghadapi keluhan pasien. Perilaku perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Suratri et al., 2018).

Menurut (Depkes RI, 2015) Di Indonesia berdasarkan hasil kepuasan pasien menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik. Menurut hasil penelitian (Syaftriani & Pratama, 2017) 46,4% perilaku *caring* perawat buruk dan 59,5% responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Menurut penelitian (Kurniawati et al., 2020) *caring* yang ditunjukkan perawat pada level rerata 64% s/d 84%. Menurut penelitian (Noprianty & Karana, 2019) kepuasan klien dalam perawat memberikan penilaian *caring* dengan kategori rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3%) dan kategori tinggi sebanyak 42 responden (43,8%) artinya kepuasan klien terhadap perilaku *caring* perawat mayoritas rendah.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 29 Juli 2021 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto pada 10 klien rawat inap di ruang Kertawijaya yang terdiri dari 6 klien laki-laki dan 4 klien perempuan dengan menggunakan kuesioner perilaku caring dan kepuasan klien menunjukkan bahwa 5 orang menilai bahwa perilaku caring kurang, 3 orang menilai perilaku caring cukup, 2 orang menilai perilaku caring baik dan tingkat kepuasan 4 klien menilai sangat tidak puas, 2 klien menilai tidak puas, 2 klien menilai puas, dan 2 klien menilai sangat puas.

Menurut Lawrence Green dalam (Nursalam, 2020) menyebutkan 3 faktor yang mempengaruhi individu maupun kelompok yaitu (1) faktor predisposisi yang merupakan faktor yang mempermudah perilaku mencakup pengetahuan, sikap, kepercayaan norma sosial dan unsur lain dalam diri, (2) faktor pendukung yang merupakan faktor yang memungkinkan atau yang memfasilitasi perilaku atau tindakan, misalnya umur, status sosial atau pendidikan dan sumber daya masyarakat, (3) faktor pendorong atau penguat yang memperkuat perubahan perilaku seseorang mencakup program kesehatan, peraturan, undang-undang, kebijakan-kebijakan, dan perilaku serta sikap petugas kesehatan yang lain. Ketiga faktor tersebut adalah sebagai dasar dalam menentukan hal-hal yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat. Menurut (Wahyudi, 2016) memberi gambaran bahwa perilaku perawat yang tidak *caring* lebih besar peluangnya mengakibatkan pasien dan keluarga pasien tidak puas dibandingkan perilaku perawat yang *caring*. Kondisi tersebut sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan, karena salah satu indikator kualitas sebuah pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

Solusi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang ada adalah meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan serta melakukan monitoring terhadap perilaku *caring* perawat dalam mengedepankan prinsip-prinsip *caring* juga dengan memberikan kesempatan perawat untuk mendapatkan materi *caring* dengan kegiatan-kegiatan inhouse training dan pelatihan *caring* (Suweko & Warsito, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien Selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

“Apakah ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien Selama Pandemi Covid-19? “

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Membuktikan adanya Hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat selama pandemi covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap selama pandemi covid-19 RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.
3. Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien selama pandemi covid-19 RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk mengembangkan teori manajemen keperawatan khususnya mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan klien.

1.4.2 Manfaat Praktisi

- a. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan masukan kepada institusi pelayanan kesehatan dengan adanya perilaku perawat yang *caring* maka dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan citra pelayanan kesehatan di mata masyarakat, karena dengan *caring* perawat dapat memberikan perubahan positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan klien.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang selanjutnya akan melakukan penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien.