

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perawat harus memiliki sikap *caring* terhadap klien, *caring* ini ditunjukkan dengan tindakan yang segera dan tepat dalam menanggapi keluhan klien (Teting, 2018). Perilaku *caring* yang diharapkan oleh pasien terhadap perawat mencakup kepribadian yang ramah, dedikasi terhadap tugas, empati terhadap pasien dan respon cepat terhadap kebutuhan pasien. Pasien akan sangat sensitif apabila mendapat perlakuan yang kurang berkenan dari perawat, sehingga berbagai stigma negatif tentang sikap dan perilaku perawat dalam hal *caring* masih terdengar di berbagai layanan kesehatan terutama di rumah sakit (Greenfield, 2008). Banyak pasien mengeluhkan masalah yang sering muncul pada sikap perawat, dimana kurangnya keramahan, respon yang lambat dari perawat, ketidakjelasan informasi yang diberikan perawat, cara berbicara perawat yang ketus, kurang sabar menghadapi keluhan pasien, saat perawat melakukan tindakan asuhan keperawatan perawat hanya diam saja dan langsung pergi setelah melakukan tindakan tersebut, sehingga pasien merasa kurang mendapatkan informasi (Darmawan, 2009).

Menurut hasil penelitian Burtson & Stichler (2010), tentang persepsi perawat terhadap kepedulian, aspek perawatan yang lebih teramati mengenai kepedulian perawat menerima peringkat yang lebih tinggi. Beberapa faktor

mungkin telah berkontribusi pada hasil skor tertinggi pada perilaku *caring*, termasuk penerapan model praktik profesional yang secara khusus menargetkan komponen kunci dari kepedulian dalam penyediaan perawatan kepada pasien. Pada pelaksanaan model praktik profesional ada perhatian besar yang diberikan kepada pendidikan berkelanjutan yang ditujukan pada aspek kepedulian, yang diberikan baik untuk para pemimpin perawat dan perawat klinis.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tiara & Lestari A, 2013) di RSUD Pringsewu didapatkan hasil bahwa perawat dalam memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %) dan yang menilai pelayanan dengan *caring* yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8 %). Bukti empiris lainnya yaitu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tyan (2014) di RSHD Provinsi Lampung yang menunjukkan bahwa sebanyak 22 (55,0%) responden menyatakan perilaku perawat adalah *caring*, sedangkan 18 (45,0%) responden menyatakan perilaku perawat tidak *caring*, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku tidak *caring*.

Banyak dari pihak keluarga maupun pasien yang mengeluhkan adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien umum maupun BPJS, hal ini bisa berdampak pada mutu dan kualitas rumah sakit. Hasil penelitian yang didapatkan oleh (Ayu & Pertiwi, 2016) bahwa nilai BPJS diperoleh sebesar 15,90% lebih rendah dibanding umum yaitu 18,07% yang artinya ada perbedaan yang signifikan antara keselamatan pasien BPJS dengan

keselamatan pasien umum. Berarti pada pasien BPJS dan umum terdapat pelayanan yang berbeda yang berakibat pada kepuasan pasien yang berbedal['] pula.

Hasil studi pendahuluan di 2 ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Kab. Mojokerto pada tanggal 29 Desember 2018 dengan jumlah 10 responden yang terdiri dari 5 pasien BPJS dan 5 pasien umum dengan menggunakan metode kuesioner. Dari 10 responden BPJS dan umum, 7 orang (70%) mengatakan perawat berperilaku *caring*, 3 orang (30%) mengatakan perawat berperilaku tidak *caring*. Dari 10 responden BPJS dan umum, 6 orang (60%) mengatakan puas terhadap perilaku *caring* perawat, dan 4 orang (40%) mengatakan tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat. Saat wawancara pada pasien perawat yang berperilaku tidak *caring* yaitu, perawat jarang menanyakan kondisi pasien, beberapa perawat kurang ramah terhadap pasien dan respon yang lambat, sehingga beberapa pasien merasa tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Faktor yang menyebabkan perilaku *caring* perawat terhadap pasiennya berkurang, pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prihandhani et al (2015) yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat terhadap pasiennya yaitu faktor usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan beban kerja. Menurut Sera et al (2014), memberi gambaran bahwa perilaku perawat yang tidak *caring* lebih besar peluangnya sembilan kali menyebabkan pasien dan keluarga pasien tidak puas dibandingkan perilaku perawat yang *caring*.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit, hal ini dapat dilihat dari prosentase puas sebesar 44,2% dan yang tidak puas 55,8%, artinya hampir separuh pasien merasakan tidak puas pada tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Kondisi tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas rumah sakit, karena salah satu indikator kualitas sebuah rumah sakit adalah kepuasan pasien.

Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan semakin perilaku *caring* perawat baik menunjukkan bahwa terjadi kepuasan yang tinggi. Perilaku perawat yang kurang *caring* akan mempengaruhi kepuasan pasien yang rendah (Sukesi, 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS dan umum di ruang rawat inap RSUD Prof.Dr Soekandar Mojokerto”

1.2 Rumusan masalah

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

“Adakah Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr.Soekandar Mojokerto“

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Membuktikan Hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat pada pasien BPJS dan pasien umum

1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS dan pasien umum

1.3.2.3 Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan

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 pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi manajemen keperawatan untuk mengembangkan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan ilmu keperawatan yang

menyangkut pelayanan keperawatan dalam hal perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

1.4.2.2 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 kepuasan pasien BPJS dan umum.