BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa keperawatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap "*care*" atau kepedulian dan kasih sayang terhadap pasien (Perry, 2012). Pelayanan keperawatan merupakan bentuk unik yang membedakan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan profesi lain. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit (Depkes RI,2008).

Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi tenaga keperawatan baik soft skill maupun hard skill dalam memberikan pelayanan keperawatan. Salah satu kemampuan ini adalah *caring*. (Urzia & Jannah, 2020).

Caring merupakan suatu proses yang memberikan kesempatan pada seseorang (baik pemberi asuhan atau *care* maupun penerima asuhan) untuk bersamasama berinteraksi dalam hubungan interpersonal (Kusmiran, 2015).

Caring merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive dan dukungan (Wahyudi 2016).

Kurangnya perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dapat mengakibatkan penurunan mutu pelayanan fasilitas kesehatan dan menghambat kesembuhan pasien. Theory Watson Human of *Caring* mempertegas bahwa terdapat jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan pelayanan perawatan dan melindungi pasien sebagai manusia karena hal tersebut dapat mempengaruhi kesanggupan dan mampu mempercepat kesembuhan pasien (Watson, 2012).

Perawat dalam memberikan perilaku *caring* dapat menggunakan keahlian, kata – kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan selalu berada disamping klien. Dengan perilaku *caring* tersebut dapat meningkatkan hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien sehingga dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien dan terciptanya kepuasan pasien (Dwidiyanti, 2013).

Watson (2012) juga menambahkan perilaku *caring* yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan, dan siap membantu serta mengunjungi klien.

Wahyudi (2016) menyatakan di dunia Internasional *caring* perawat. Penelitian ini di lakukan untuk menunjukkan persentense perawat memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat di negara Irlandia 11%, dan Yunani 47 %.*International Assciation of Human Caring (Assiosasi International* untuk kepedulian terhadap manusia) menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah yang perawat lakukan, amnesia yang menjadi sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat perawat merawat.

Di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan klien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik, sehingga banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan dan mereka lebih memilih berobat ke luar negeri (Kemenkes RI, dalam Abdul, 2015).

Hasil *survey* penelitian pada bulan Juli 2010, kementrian kesehatan yang diwakili Usman menerima hasil *survey Citizen Report Card (CRC*) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 378 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). *Survey* tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Wahyudi, 2016).

Hasil penelitian yang telah dilakukan Suwarni 2019 di Ruangan Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Caring* perawat di ruangan rawat inap dari 258 responden. 52,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku *caring* baik, dan 40,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku caring kurang baik.

Hasil penelitian yang dilakukan Imam Aji Purnomo 2019 di RSU Queen Latifa Yogyakarta dengan hasil mayoritas responden perempuan yaitu 25 orang (76%). Angka pendidikan paling banyak adalah SMA 17 orang (52%). Rentang usia paling banyak berada di 46-55 sebanyak 10 orang (30%). Kategori Perilaku *caring* perawat secara umum yaitu cukup sebanyak 20 responden (60,6%). Untuk Perilaku *caring* perawat berdasarkan 5 aspek masing-masing dalam kategori baik. Yakni menanggapi dengan rasa hormat 20 responden (60,61%). Aspek Mengakui keberadaan manusia sebesar 19 responden (58%). Aspek Menciptakan hubungan positif sebanyak 17 responden (52%). Aspek Pengetahuan dan keterampilan profesional sebanyak 17 responden (52%). Aspek Perhatian terhadap yang dialami orang lain sebanyak 16 responden (49%)

Hasil penelitian perilaku *caring* perawat yang dilakukan Iswatun Komala Dewi (2023) di diruang icu RSUD dr.Moewardi disimpulkan bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat mayoritas *caring* perawat paling banyak kategori *caring* cukup sebanyak 26 perawat (53,8%) kategori *caring* cukup perawat (46,2%).

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

Rumah Sakit Umum Suaka Insan Banjarmasin merupakan rumah sakit umum Tipe C yang sudah terakreditasi paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Visi RSU Suaka Insan Banjarmasin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu dan menyeluruh dengan semangat kasih. Misi RSU Suaka Insan Banjarmasin meneruskan karya penyelamatan dan kasih Allah dalam penyembuhan. Motto RSU Suaka Insan Banjarmasin Inomnibus Caritas (segalanya dalam kasih).

Studi pendahuluan yang peneliti lakukan di ruangan rawat inap RSU Suaka Insan Banjarmasin 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024 pelaporan dan analisa atas survey lembaga independen dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan (triwulan), dimana laporan ini merupakan hasil survey pada triwulan I tahun 2024 (Januari, Februari, Maret). Jumlah responden yang memberikan pernyataan pada triwulan I ini berjumlah 120 orang. Secara keseluruhan, pencapaian tingkat kepuasan di seluruh rawat inap adalah 89 %. Survey lembaga independen yang didapat dari keluhan pasien yang akan dinilai dari perawat akan segera menangani pasien, perawat juga dianggap memiliki pengetahuan dan penjelasan

perawatan tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, perawat juga bersikap ramah atau tidak ramah, perhatian dan tanggap terhadap permintaan dan keluhan, dan perawat juga memiliki ketepatan waktu memberikan respon dan membantu pemberian obat.

Pada bulan Januari sebanyak 89 %, kemudian pada bulan Februari Tingkat kepuasan kepada perawat mencapai 88%, dan pada bulan Maret meningkat menjadi 89%. RS Suaka Insan Banjarmasin menetapkan target standar kepuasan lebih dari 90 %. Berdasarkan Peneliti melakukan wawancara terhadap 15 pasien tentang *caring* sebanyak 10 responden mengatakan *caring* perawat baik dan 5 reponden mengatakan cukup. Responden mengatakan beberapa perawat bersikap tidak ramah dan dalam menjelaskan penyakit kepada pasien masih kurang dan kurang cepat tanggap ketika dipanggil oleh pasien.

Berdasarkan data tersebut di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang "Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di RSU Suaka Insan Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah " Bagaimana Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di RSU Suaka Insan Banjarmasin tahun 2024?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat ruang rawat inap di RS Suaka Insan Banjarmasin tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai bahan pembelajaran serta pengembangan ilmu keperawatan untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat dengan perilaku *Caring* perawat dengan memberikan asuhan keperawatan dirumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan pelatihan – pelatihan *caring* di rumah sakit sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien.,sehingga dapat disusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di RSU Suaka Insan Banjarmasin.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang *caring* yang dilakukan oleh perawat dengan pasien dan mengetahui sejauh mana perilaku *caring* dilakukan oleh perawat

dalam melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pasien . Informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi perawat untuk menerapkan perilaku *caring* dalam melakukan asuhan keperawatan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan riset keperawatan dan menambah pengetahuan tentang perilaku *caring* perawat terhadap pasien.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai dasar penelitian lanjutan terkait dengan “Bagaimana Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit ?”.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Judul Penelitian	Tahun danNama Penelitian	Metode dan hasil penelitian	Persamaan dengan Penelitian yang diteliti	Perbedaan dengan Penelitian yang diteliti
Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Pasien di Ruangan Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang	2019 / Suwarni Apriani	Penelitian kuantitatif deskriptif, Sampel penelitian 258 , Menggunakan teknik purposive sampling dengan hasil 52,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku caring baik, dan 40,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku caring kurang baik.	Alat ukur menggunakan kuesioner, dan kuantitaif deskriptif, variabel nya gambaran perilaku *caring* perawat, populasinya Pasien.	Menggunakan teknik sampling *Accidental Sampling*, sampel 30 responden, tempat penelitian RSU Suaka Insan Banjarmasin
Gambaran perilaku *caring* perawat pada pasien rawat inap di RSU Queen Latifa Yogyakarta	2019 / Imam Aji Purnomo	Penelitian ini merupakan studi desriptif dengan rancangan penelitian survei deskriptif. Menggunakan teknik purposive sampling pada 33 responden dengan hasil mayoritas responden perempuan yaitu 25 orang (76%). Angka pendidikan paling banyak adalah SMA 17 orang (52%). Rentang usia paling banyak berada di 46-55 sebanyak 10 orang (30%). Kategori Perilaku caring perawat secara umum yaitu cukup sebanyak 20 responden (60,6%). Untuk Perilaku caring perawat berdasarkan 5 aspek masing-masing dalam kategori baik. Yakni Menanggapi dengan rasa hormat 20 responden (60,61%). Aspek Mengakui keberadaan manusia sebesar 19 responden (58%). Aspek Menciptakan hubungan	Alat ukur menggunakan kuesioner, menggunakan sampel purposive sampling dan kuantitaif deskriptif, variabel nya gambaran perilaku *caring* perawat, populasinya pasien.	Menggunakan teknik sampling *Accidental Sampling*, sampel 30 responden, tempat penelitian RSU Suaka Insan Banjarmasin

Judul Penelitian	Tahun danNama Penelitian	Metode dan hasil penelitian	Persamaan dengan Penelitian yang diteliti	Perbedaan dengan Penelitian yang diteliti
		positif sebanyak 17 responden (52%). Aspek Pengetahuan dan keterampilan profesional sebanyak 17 responden (52%). Aspek Perhatian terhadap yang dialami orang lain sebanyak 16 responden (49%)		
Gambaran Perilaku *Caring*Perawat di ICU RSUD dr.Moewardi	2023/ Iswatun Komala Dewi	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian diskriptif, sampel 26, dengan hasil mayoritas *caring* perawat paling banyak kategori *caring* cukup sebanyak 26 perawat (53,8%) kategori caring cukup perawat (46,2%)	Jenis penelitian kuantitatif dan desain diskriptif, variabel nya gambaran perilaku *caring* perawat	Menggunakan teknik sampling *Accidental Sampling*, sampel 30 responden, tempat penelitian RSU Suaka Insan Banjarmasin