

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Zaman globalisasi seperti sekarang, segala hal dituntut untuk semakin baik, berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Begitu pula halnya dengan pelayanan kesehatan. Masyarakat mengharapkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat. Salah satu penentu citra mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien ketika mendapatkan pelayanan dari perawat. Perilaku *caring* perawat menunjukkan pemberian asuhan keperawatan yang bermutu.

Posisi perawat di rumah sakit sangatlah penting, hal ini karena peranannya yang tidak bisa dipisahkan dalam setiap tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga medis dan para medis dalam menangani pasien. Perawat menjadi salah satu tenaga para medis yang paling sering bersentuhan dengan pasien, hal inilah yang merupakan inti dari pelayanan keperawatan yang dianggap baik atau buruk oleh pasien. Carper (1979), dalam Morrison & Burnard (2015), bahwa *caring* sebagai sebuah nilai profesional dan personal, merupakan inti penting dalam menyediakan standar normatif yang mengarahkan tindakan dan sikap kita terhadap orang yang kita asuh. Pasien memberikan kesan baik bila diperlakukan sangat *care* oleh perawat dan

sebaliknya mereka akan memberi citra buruk bila diperlakukan kurang *care* oleh perawat.

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang unik dan berbeda dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter ataupun profesi lain. Filosofi dari keperawatan adalah *humanism*, *holism* dan *care* (Nursalam, 2004 dalam Yulawati, 2012). Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*” atau kepedulian, dan kasih sayang terhadap pasien. Keperawatan mengedepankan pemahaman mengenai perilaku dan respon manusia terhadap masalah kesehatan, bagaimana berespon terhadap orang lain, serta memahami kekurangan dan kelebihan pasien (Potter & Perry, 2005 dalam Yulawati, 2012).

Banyak hal yang harus ditampilkan oleh seorang perawat; 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 pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit (RS), karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat (Wolf & Miller, 2003 dalam Yulawati, 2012). *Caring* sebagai salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan keperawatan, hendaknya diterapkan dalam perilaku keseharian setiap perawat dalam melakukan perawatan terhadap pasien. Namun pada kenyataannya, masih banyak perawat yang kehilangan makna *caring* dalam pekerjaannya sehingga hari-harinya sibuk dengan

peralatan medis untuk pengobatan pasien, dan tindakan-tindakan seperti memberikan suntikan, memasang infus, memasang *Naso Gastric Tube*, mengganti balutan luka, atau pemeriksaan diagnostik pada pasien yang sebenarnya bukan inti dari praktek keperawatan (Williams, Dowell, & Kautz, 2011 dalam Yuliawati, 2012). Sebenarnya banyak perawat yang sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya, tetapi beberapa mereka hanya berpedoman pada tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab pekerjaan saja.

Beberapa penelitian terdahulu di beberapa rumah sakit hasilnya bervariasi, ada yang menunjukkan hasil perilaku *caring* perawat terhadap pasien sangat baik, tetapi ada yang mengindikasikan kurang baik. Hasil penelitian Yuliawati (2012), RS dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor menunjukkan 98,1% responden menilai perilaku *caring* perawat sudah baik. Cahyono (2011), dalam penelitiannya di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang menunjukkan hasil yang kurang baik sebanyak 80,7 % dan perilaku *caring* perawat yang baik hanya 19,13% saja. Penelitian Manua (2010), tentang persepsi *caring* perawat terhadap pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUP Dr. Kariadi Semarang menunjukkan bahwa perawat memiliki sikap *caring* perawat yaitu didasari dengan sikap *human altruistic* yaitu sikap perawat yang ramah, lemah lembut dan ikhlas, perawat yang mampu memberikan kepercayaan harapan dengan mengadakan komunikasi terhadap pasien, perawat yang mampu menyelesaikan masalah, perawat yang mempunyai kepekaan untuk dapat memberikan kenyamanan, perawat yang mampu

menerima ungkapan positif dan negatif, perawat yang mampu membina hubungan saling percaya yaitu dapat memberikan kenyamanan bagi pasien, perawat yang mampu memberikan pendidikan dan pengetahuan yaitu melalui pendidikan kesehatan, perawat yang mampu memberikan dukungan spiritual yaitu dengan membantu pasien dalam beribadah, perawat yang senang membantu pasien serta perawat yang mampu memberikan dukungan psikologis sehingga memberikan rasa aman dan rasa dicintai.

Data tersebut tampaknya perlu adanya upaya peningkatan pengetahuan dan kemampuan perawat dalam memahami makna *caring* yang sebenarnya. *Caring* pada saat ini masih sebagai inti dari keperawatan di sebuah rumah sakit. Oleh karena itu sudah semestinya praktik keperawatan senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai bidang tugasnya (Kusnanto, 2004).

Kenyataannya, masih ada ketidakpuasan/ komplain dari pelanggan (pasien) terhadap pelayanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang dan menganggapnya tidak profesional (Jateng, 2017). Meskipun sudah banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi hal tersebut harus menjadikan motivasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Salah satu upaya untuk meminimalkan komplain tersebut dengan menerapkan perilaku *caring*, dan bekerja sesuai standar operasional prosedur yang berlaku di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Ruang Merak lantai dasar merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari nama besar RSUP Dr. Kariadi Semarang, dimana didalamnya

terdapat berbagai akifitas medis yang turut ambil bagian dalam membesarkan namanya, termasuk di dalamnya adalah perilaku *caring* perawat yang menjadi indikasi pelayanan mutu rumah sakit.

Hasil studi pendahuluan terhadap sepuluh orang perawat mengenai perilaku *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar menunjukkan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih ada sikap perawat yang kurang ramah, kurang edukatif dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terjadi salah persepsi antara perawat dengan pasien, pasien dan keluarga mengulang pertanyaan yang sama, perawat masih ada yang tidak memperkenalkan diri saat melakukan tindakan keperawatan, pasien masih ada yang belum tahu nama perawat yang memberikan asuhan keperawatan, masih ada pasien yang belum terpenuhi kebutuhan dasarnya dalam hal perawatan diri.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimanakah gambaran perilaku *caring* perawat di ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang.

B. RUMUSAN MASALAH

Hasil studi pendahuluan di Ruang Merak lantai dasar di RSUP Dr. Kariadi Semarang, menunjukkan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat, dimana hal ini merupakan faktor penting yang harus dilakukan oleh perawat. Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan prioritas masalah sebagai berikut : "Bagaimana gambaran

perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Ruang Merak lantai dasar RSUP Dr. Kariadi Semarang??".

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Ruang Merak lantai dasar RSUP dr. Kariadi Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan perilaku perawat tentang kepercayaan diri dalam praktek keperawatan (*maintaining belief*).
- b. Mendiskripsikan perilaku perawat tentang pengetahuan keperawatan (*knowing*).
- c. Mendiskripsikan keberadaan atau kehadiran perawat dalam praktek keperawatan (*being with*).
- d. Mendiskripsikan perilaku perawat dalam mengerjakan suatu ketrampilan dalam praktek keperawatan (*doing for*).
- e. Mendiskripsikan perilaku perawat tentang bagaimana *empowerment/* pemberdayaan perawat terhadap pasien (*enabling*).

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berharga bagi perawat Institusi Pelayanan Kesehatan, ilmu pengetahuan dan peneliti.

1. Responden/ pasien

Responden mendapatkan pelayanan terbaik, dan kepuasan dalam pelayanan asuhan keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

2. Institusi Pelayanan Kesehatan (RSUP Dr. Kariadi Semarang)

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit
- b. Meningkatkan kepuasan dan menghindari komplain pasien
- c. Perawat dapat mengaplikasikan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- d. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan *caring* serta dapat mengimplikasikan dalam memberikan asuhan keperawatan.

3. Ilmu pengetahuan dan peneliti.

- a. Memberikan pengalaman dalam riset keperawatan dan menambah pengetahuan tentang perilaku *caring* perawat.
- b. Rujukan dalam melakukan riset selanjutnya khususnya berkaitan tentang *caring* perawat.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1 Keaslian penelitian

No	Nama, Thn, Judul	Metode	Variabel	Hasil
1.	Sanria (2010), Gambaran <i>caring</i> perawat: humanistic dan altruistik pada perawat RS Islam Sultan	Penelitian deskriptif frekuentif <i>Cross Sectional Study</i> Teknik sampling <i>Proporsional random sampling</i>	Variabel independe n: Gambaran <i>caring</i> perawat: humanisti c dan altruistik	Perilaku <i>caring</i> humanistik memiliki skor rata-rata sebesar 45,09 dan sebagian besar dalam kategori kurang yaitu sebanyak 59,2%, serta perilaku <i>caring altruistik</i> perawat sebagian besar

	Agung Semarang		pada perawat	juga baik yaitu 56,3% dengan skor rata-rata sebesar 48,05. Namun berdasarkan hasil jawaban terdapat beberapa perawat yang masih menunjukkan perilaku <i>caring</i> yang rendah.
2.	Cahyono, 2011, Gambaran perilaku <i>caring</i> perawat di Ruang Nusa Indah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	Penelitian : <i>diskriptif</i> dengan rancangan <i>survey</i> . Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling.	Variabel independe n: perilaku <i>caring</i> perawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perilaku <i>caring</i> perawat dalam kategori kurang yaitu sebanyak 80,7% dan perilaku <i>caring</i> baik sebanyak 19,3%.
3.	Yuliawati, 2012, Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap Umum RS Dr. H. Marzoeeki Mahdi Bogor	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode <i>survey deskriptif</i> .	Variabel independe n: perilaku <i>caring</i> perawat Variabel dependen : pasien	Hasil Penelitian menunjukkan 98,1% responden menilai perilaku <i>caring</i> perawat sudah baik
4.	Respati, 2012, Studi diskriptif perilaku <i>caring</i> perawat Berdasarkan ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.	Penelitian : deskriptif kategorik Teknik : kuesioner inventaris	Variabel kategorik dalam penelitian ini yakni perilaku <i>caring</i> perawat dan jenis ruang	Terdapat perbedaan nilai skor CBI dengan nilai perilaku <i>caring</i> perawat tertinggi pada ruang rawat inap kelas 2 dan terendah pada ruang rawat kelas 3.

			rawat inap.	
5.	Manua, 2010, Penelitian <i>kualitatif</i> dengan pendekatan dari sudut <i>fenomenologis</i> pengumpulan data dengan wawancara mendalam (<i>indept interview</i>) RSUP Dr. Kariadi Semarang		Variabel independe n: persepsi perilaku <i>caring</i> perawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat memiliki sikap <i>caring</i> perawat yaitu yang didasari dengan sikap <i>human altruistic</i>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya antara lain penelitian Sanria (2010), dengan judul “ Gambaran *Caring* Perawat : *Humanistik* dan *Altruistik* Pada Perawat RSI Sultan Agung Semarang”, menggunakan metode *deskriptif frekuentif cross sectional study*, teknik sampling *proporsional random sampling*. Selanjutnya, penelitian Cahyono (2011), dengan judul “ Gambaran Perilaku *Caring* perawat di Ruang Nusa Indah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang”.

Metode yang digunakan adalah *kuantitatif* dengan menggunakan metode *survey deskriptif*. Begitu pula penelitian Yuliawati (2012), dengan judul “ Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap Umum RS Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor”nmetode yang digunakan kuantitatif *deskriptif* dan penelitian Respati (2012), dengan judul “Studi *Deskriptif* Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo”. Metode yang digunakan adalah *deskriptif kategorik*, dengan teknik kuesioner inventaris. Metode yang akan

digunakan peneliti hampir sama yaitu *kuantitatif* dengan menggunakan metode *survey deskriptif*, yang berbeda hanyalah teknik pengambilan sampel pada penelitian Cahyono yaitu menggunakan total *sampling*, sedangkan peneliti menggunakan *random sampling* dengan teknik *survey*. Sedangkan perbedaan dengan penelitian Manua (2010), tentang persepsi *caring* perawat terhadap pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUP dr Kariadi Semarang terletak pada metode yang digunakan yaitu *kualitatif* dengan pendekatan dari sudut *fenomenologis* pengumpulan data dengan wawancara mendalam (*indepth interview*).

