

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu komponen kesejahteraan yang wajib dilaksanakan oleh negara untuk mewujudkan kehidupan yang bermartabat dan produktif. Sebagaimana diatur dalam UU No 36 Republik Indonesia Tahun 2009, ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama atas akses sumber daya di bidang kesehatan dan atas pelayanan kesehatan yang aman, baik, dan terjangkau (Agustina, 2015). Pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu yaitu *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitatif* (memulihkan kesehatan). Pelayanan ini ditawarkan kepada semua penduduk tanpa memandang jenis kelamin dan kelompok usia, dari dalam kandungan sampai meninggal (Agustina, 2015)

Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan kesehatan yang unik dan berbeda dengan yang diberikan oleh dokter atau tenaga profesional lainnya. Filosofi keperawatan adalah humanisme, keutuhan & kepedulian (Nursalam, 2014). Keperawatan sebagai profesi yang mengedepankan sikap ‘*caring*’, dan sikap perhatian & kasih sayang kepada pasien (Potter & Perry, 2012).

Perawat merupakan profesi yang memiliki tugas dan peran yang paling penting yaitu menolong pasien dalam kondisi sakit ataupun sehat untuk dapat meningkatkan kesehatannya dalam sebuah layanan keperawatan (Nisya, 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran yang penting dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Perawat berperan dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat dan pasien berinteraksi langsung 24 jam. Perawat yang mempunyai kontrol yang besar terhadap pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang baik (Nursalam, 2014). Perawat selalu berhubungan dengan pasien atau tenaga kesehatan lainnya, sehingga perawat perlu mengembangkan peran profesionalnya salah satunya dengan meningkatkan perilaku *caring* (Gultom, 2014).

Secara bahasa, *caring* dapat diartikan sebagai kepedulian. *Caring* Secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan untuk berkomitmen pada orang lain, pengamatan yang penuh perhatian dan sikap empati pada orang lain, dan perasaan cinta atau kasih sayang, rasa hormat dan menghargai orang lain. *caring* dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku yang tulus yang ditunjukkan perawat kepada pasien dengan penuh perhatian, kepedulian dan perhatian terhadap perasaan pasien guna terciptanya hubungan terapeutik. Dengan cara ini pasien merasa nyaman, aman dan tenang, karena stress akibat penyakit berkurang (Gultom, 2014).

Teori *Caring* (Watson 2012) mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh faktor karitas yang dapat mencerminkan perilaku *caring* seorang perawat. Kesepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, meningkatkan rasa saling percaya dan saling tolong-menolong, meningkatkan dan menerima ekspresi emosi positif dan negatif,

menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan pengajaran dan pembelajaran interpersonal, menciptakan lingkungan yang mendukung, melindungi dan memperbaiki mental, sosial budaya dan spiritual, membantu memenuhi kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis (Firmansyah, et al., 2019)

Perilaku *caring* yang diberikan perawat membuat pasien merasa puas, tidak hanya sembuh dari masalah kesehatannya, tetapi juga pasien merasa nyaman dan senang ketika diberi asuhan keperawatan (Amali, 2019). *Caring* memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh seseorang baik perawat maupun pasien ketika mereka menerapkan sikap *caring* dalam asuhan keperawatan sehingga klien akan menunjukkan umpan balik positif dan sebaliknya. (Rahmayani, 2020). Kepuasan pasien akan terwujud ketika pasien merasa senang, puas karena kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan Rumah Sakit telah terpenuhi atau bahkan melebihi harapan. (Anik Tri Palupi et al, 2013) .Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap layanan keperawatan yang diharapkan dan persepsi yang mereka alami terhadap perawatan rasakan (Fristiohady,2020).

Di Dunia, perilaku *caring* perawat sudah baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan presentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11% dan Yunani 47 % (Aiken,2012).

Di Indonesia *caring* merupakan evaluasi pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan klien di beberapa Rumah Sakit di Jakarta, ditemukan 14% pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan karena perilaku *caring* perawat yang kurang baik (Firmasyah, et al.,2019)

Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia di dapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid,2014). Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien > 80% dengan angka komplain 4-5 kasus/bulan (Widiasari,et al.,2019). Ketidakpuasan pasien saat di rawat dirumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien (Widiasari,et al.,2019).

Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Pekalongan terdiri dari RSUD Kraton, RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. RSUD Kraton merupakan Rumah Sakit yang masuk dalam Tipe B, RSI PKU Muhammadiyah Tipe C, dan RSUD Kajen Tipe C. Kemudian mengambil dan mencari data di Rumah Sakit yang sama yaitu Tipe C yaitu RSI PKU Muhammadiyah dan RSUD Kajen. Data di Rumah Sakit RSI PKU Muhammadiyah di Ruang Rawat Inap pada tahun 2022 didapatkan dengan jumlah 11,726 pasien, kemudian data di Rumah Sakit RSUD Kajen di

Ruang Rawat Inap pada tahun 2022 dengan jumlah 11,949 pasien. Berdasarkan jumlah data pasien pada tahun 2022 lebih banyak di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 8 juli 2023 dengan cara wawancara sederhana tentang kepuasan pasien dan perilaku *caring* di ruang rawat inap di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. Pada 5 pasien didapatkan 2 pasien mengatakan puas seperti perawat yang perhatian ketika menjelaskan obat ketika pasien ingin pulang, kondisi ruangan dan sekitar rumah sakit yang bersih, 3 pasien mengatakan perilaku *caring* yang masih kurang seperti perawat yang masih bermain handphone ketika menjawab pertanyaan, perawat yang ketika dipanggil pasien tidak langsung datang dan merespon dengan lama.

Berdasarkan latar belakang, tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “ Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan.”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat memunculkan rumusan masalah yaitu “ Apakah Ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan.?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Kajeu Kabupaten Pekalongan.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajeu Kabupaten Pekalongan.
- c. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajeu Kabupaten Pekalongan.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini bermanfaat bagi profesi keperawatan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan *caring* perawat pelaksana dan kepuasan pasien.

### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai penerapan mata kuliah biostatistik dan metodologi penelitian, serta mata kuliah terkait dan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien .

### 3. Bagi Institusi Kesehatan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pelayanan keperawatan. Tentang hubungan perilaku *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien.

## E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian (Tjoko, dkk 2021) yang berjudul “ Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Orthopedi Spinal Anastesi di Instalasi Bedah Rumah Sakit William Booth Surabaya”.

Persamaan penelitian (Tjoko, dkk 2021) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu variabel (*Independen*) perilaku *caring* perawat pelaksana, Namun ada perbedaan pada variabel (*Dependen*) yaitu kepuasan pasien, penelitian (Tjoko, dkk 2021) variabel (*Dependen*) yaitu tingkat kecemasan operasi. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain deskriptif korelatif penelitian (Tjoko, dkk 2021) menggunakan desain korelasi analitik, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan peneliti menggunakan *accidental sampling* penelitian (Tjoko, dkk 2021) menggunakan *total sampling*, metode pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti menggunakan kuisisioner *Caring Behaviours Assesment Tool (CBAT)* dan kuesioner *SERVQUAL* penelitian (Tjoko, dkk 2021) menggunakan observasi kepada perilaku perawat dan kuesioner kecemasan pada pasien pre operasi orthopedi spinal anastesi, analisa data yang akan dilakukan peneliti menggunakan uji *chi square* penelitian (Tjoko, dkk 2021) menggunakan uji *sperman rho*. Penelitian ini

bertempat di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan. penelitian (Tjoko, dkk 2021) di Rumah Sakit William Booth Surabaya.

2. Penelitian (Jannah, dkk 2020) yang berjudul “ Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Harapan Sembuh Pada Pasien Kanker yang Menjalani Program Kemoterapi di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember”.

Persamaan penelitian (Jannah, dkk 2020) dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu variabel (*Independen*) perilaku *caring* perawat pelaksana, Namun ada perbedaan pada variabel (*Dependen*) yaitu kepuasan pasien, penelitian (Jannah, dkk 2020) variabel (*Dependen*) yaitu tingkat harapan sembuh pada pasien kanker. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain deskriptif *korelatif* penelitian (Jannah, dkk 2020) menggunakan desain *cross sectional*, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan peneliti menggunakan *accidental sampling* pada penelitian (Jannah, dkk 2020) menggunakan uji *purpose sampling*, metode pengumpulan data pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan kuisioner *Caring Behaviours Assesment Tool (CBAT)* dan Kuesioner *SERVQUAL* penelitian (Jannah, dkk 2020) menggunakan kuisioner CBI-24 dan skala harapan, analisa data yang akan dilakukan peneliti menggunakan uji *chi square* penelitian (Tjoko, dkk 2021) menggunakan *korelasi kendall tau B*. Penelitian ini bertempat di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan. penelitian (Jannah, dkk 2020) di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.



3. Penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) yang berjudul “ Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual pada Pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember”

Persamaan penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) dengan penelitian yang dilakukan yaitu variabel (*Independen*) perilaku *caring* perawat, Namun ada perbedaan pada variabel (*Dependen*) yaitu kepuasan pasien, penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) variabel (*Dependen*) Pemenuhan kebutuhan spiritual. Peneliti yang akan dilakukan menggunakan desain *korelatif* penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) menggunakan deskriptif observasional analitik teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan peneliti menggunakan *accidental sampling* penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) menggunakan *Purpose Sampling*, metode pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti menggunakan kuisioner *Caring Behaviours Assesmen Tool (CBAT)* dan Kuesioner *SERVQUAL* penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) menggunakan kuisioner dengan memperhatikan etika penelitian, analisa data yang dilakukan peneliti menggunakan uji *chi square* penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) menggunakan uji *Fisher's exact*. Penelitian ini bertempat di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. penelitian (Purwaningsih, dkk 2013) di Rumah Sakit Kaliwates Jember.

