

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Kesehatan baik di Rumah Sakit ataupun di Puskesmas dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Rahayu, 2012).

*Caring* adalah sentral untuk keperawatan, menjelaskan kepedulian sebagai didasarkan pada seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta diri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan untuk peduli, niat untuk peduli, dan tindakan peduli. Tindakan peduli meliputi komunikasi, hal positif, dukungan, atau intervensi fisik oleh perawat (Watson, 2008). *Caring* dalam keperawatan memiliki 10 indikator yaitu: membentuk sistem nilai humanistik altruistik; menciptakan kepercayaan dan harapan; menciptakan rasa sensitif terhadap diri sendiri dan sesama; membangun pertolongan-kepercayaan, hubungan caring manusia; mempromosikan dan mengungkapkan perasaan positif dan negatif; menggunakan proses caring yang kreatif dalam

penyelesaian masalah; mempromosikan transpersonal belajar mengajar; menyediakan dukungan, perlindungan, dan/atau perbaikan suasana mental, fisik, sosial, dan spiritual; mendapatkan kebutuhan manusia; mengizinkan adanya kekuatan-kekuatan fenomena yang bersifat spiritual (Potter & Perry, 2009).

Puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Puskesmas adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di kecamatan-kecamatan yang di cetuskan pada tahun 1960-an (Hartono 2010). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2009). Pada umumnya pelayanan Puskesmas saat ini kurang sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien, apa yang diharapkan pasien atau kurang memuaskan pasien padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia (Nurfauazi, 2013).

Beberapa penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan menggunakan dan mengembangkan perilaku *caring* watson. Selain itu, instrumen kepuasan pasien belum pernah menggunakan *Servqual Instrument* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1999) yang dikutip oleh (Lupiyoadi, 2009). Padahal salah satu konsep pengukuran kepuasan dalam bidang jasa yang saat ini banyak digunakan yaitu metode *servqual*. Metode ini diformulasikan berdasarkan hasil riset yang panjang dan mendalam serta cara-cara pengukuran yang dapat dimengerti dengan mengukur selisih antara

harapan dan kenyataan yang diterima klien. Dengan metode ini dapat menilai kualitas jasa atau pelayanan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik) (Tjiptono, 2010).

Puskesmas Pajang Kota Surakarta merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan fase pertama bagi masyarakat. Di Puskesmas Pajang terdiri dari tenaga medis, non medis, keperawatan dan non keperawatan. Jika ditinjau berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pajang Surakarta, masih banyak dari pasien dan keluarga pasien yang mengeluhkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, misalnya kurang cepatnya penanganan awal, tempat antri yang terbatas dan banyaknya pasien yang datang untuk meminta rujukan. Rendahnya kepuasan pasien terhadap sikap kerja petugas di ruang perawatan Puskesmas Pajang mengindikasikan bahwa perilaku *caring* perawat belum sepenuhnya baik, hal ini karena perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien (Koswara, 2012).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Pajang Kota Surakarta pada tahun 2018 terdapat jumlah kunjungan pasien umum 1.845 orang, jumlah pasien BPJS PNS 282 orang, jumlah BPJS jamkesmas ada 1.371 orang, BPJS mandiri 281 orang dan jamkesda 102 orang. Jumlah tempat tidur pada ruang rawat inap terdapat 28 tempat tidur dan 15 perawat. Pada tahun 2016, jumlah pasien rawat inap non persalinan sebanyak 60 pasien, 2017 sebanyak 120 pasien dan tahun 2018 sebanyak 146 pasien. Untuk pasien rawat inap persalinan pada tahun 2016 sebanyak 44 pasien, tahun 2017 sebanyak 57 pasien dan paling banyak 64 pasien pada tahun 2018. Hal ini

berarti dapat diketahui bahwa jumlah pasien rawat inap tahun 2016 sebanyak 120 pasien, tahun 2017 sebanyak 203, dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 230 pasien. Adapun jumlah pasien rawat inap tiga bulan terakhir (Oktober 2018 sampai Januari 2019) sebanyak 62 pasien (Bagian Personalia Puskesmas Pajang, tahun 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap Puskesmas Pajang terhadap 10 responden dengan menggunakan kuesioner diperoleh data 7 dari 10 orang diantaranya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat diantaranya, perawat tidak memperkenalkan diri, kurang ramahnya petugas kepada pasien atau keluarga pasien, pemberian informasi mengenai pelayanan pasien yang kurang jelas, serta kurangnya respon perawat pada saat pasien mengatakan keluhannya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta”.

## **B. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis terutama pada lembaga pelayanan kesehatan khususnya puskesmas dan juga memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia kesehatan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi peneliti**

Untuk menambah wawasan pengetahuan tentang cara melakukan penelitian dan menerapkannya dalam bentuk karya ilmiah, juga dalam mengaplikasikan jurnal dalam penerapan langsung di tempat bekerja.

##### **b. Bagi Sarana Pelayanan Kesehatan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pilihan solusi bagi pimpinan dan jajarannya khususnya Puskesmas Pajang Surakarta untuk menjadi dasar pertimbangan pengambilan keputusan terutama manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan

kinerja organisasi dalam rangka memberikan pelayanan yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pustaka dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di Universitas Sahid Surakarta. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut dan memberikan kontribusi empiris bagi para peneliti dikemudian hari khususnya yang berkaitan dengan perilaku *caring*, dan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan untuk memperkuat penelitian ini, antara lain:

1. Wahyuningtyas (2014), yang meneliti tentang "Persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan di RS Mardi Rahayu Kudus. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan responden 40 orang pasien yang menggunakan teknik *total sampling*. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Analisa yang digunakan yaitu univariat. Hasil penelitian menjelaskan bahwa persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat menurut pasien adalah perawat memberi perhatian lebih kepada pasien dan dianggap keluarga, perilaku *caring* perawat yang dirasakan pasien adalah perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penggunaan populasi dan sampel serta tempat penelitian.

Adapun persamaannya adalah pada penggunaan variabel perilaku *caring* dan kepuasan pasien sebagai variabel penelitian.

2. Ilkafah dan Harniah (2017), yang meneliti tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap”, jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *simple random sampling* sebanyak 40 orang. Hasil penelitian diuji menggunakan uji statistisk *chi-square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%), ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penggunaan populasi dan sampel serta tempat penelitain. Adapun persamaannya adalah pada penggunaan variabel perilaku *caring* dan kepuasan pasien sebagai variabel penelitian.
3. Ariani TA dan Aini N (2018), yang meneliti tentang perilaku *caring* perawat terhadap kepausan pasien di ruang rawat inap pelayanan keperawatan”. Tujuan penelitian ini adalah memberikan intervensi berupa komunikasi terapeutik untuk mengembangkan atau meningkatkan perilaku *caring* perawat sehingga hal ini akan berdampak pada mutu layanan keperawatan & kepuasan pasien. Jenis penelitian pre eksperimen. Sampel 6 perawat diambil dengan teknik kuota sampling dan pasien sejumlah 5 orang yang diambil dengan teknik purposive sampling. Penelitian

dilakukan di Rumkit Tk II. Dr. Soepraoen Malang. Variabel penelitian adalah *caring* dan kepuasan pasien. Intervensi yang diberikan adalah pelatihan komunikasi terapeutik selama 1 bulan. Analisis data menggunakan analisis univariat. Terdapat peningkatan perilaku *caring* perawat terutama dalam komunikasi yang terapeutik dan peningkatan kepuasan pasien setelah diberikannya asuhan keperawatan oleh perawat yang telah mendapatkan pelatihan perilaku *caring*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada penggunaan rancangan penelitian serta tindakan yang dilakukan peneliti serta penggunaan populasi dan sampel serta tempat penelitian dan juga perbedaan pada teknik analisis data yang digunakan. Adapun persamaannya adalah pada penggunaan variabel perilaku *caring* dan kepuasan pasien sebagai variabel penelitian.