

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di dunia, *caring* sudah menjadi hal biasa yang dipraktikkan dalam pemberian asuhan keperawatan. *International Association of Human Caring* (*Asosiasi International* untuk Kepedulian Terhadap Manusia) menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat. Inti dari semua teori tentang keperawatan adalah memeriksa dan menguraikan empat konsep tersebut untuk memberi penjelasan dan panduan dalam hal merawat. Tetapi sekarang, merawat juga didefinisikan sebagai “*caring*”, yang sudah menjadi konsep paradigma yang kelima (Shoffner, 2008).

Di Indonesia, *caring* merupakan isu besar dalam profesionalisme keperawatan. *Caring* merupakan topik saat ini yang hangat dibahas dalam dunia keperawatan karena perawat yang merupakan pelaku *caring* tetapi *caring* yang dilakukan perawat masih jauh dari standar dalam praktik keperawatan secara nyata. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2012) yang meneliti pengaruh kualitas *caring* terhadap tingkat kepuasan pasien dalam praktek keperawatan, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif kualitas *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang rawat di rumah sakit, semakin baik kualitas *caring* maka akan

semakin meningkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya semakin kurang kualitas *caring* maka semakin menurun kepuasan pasien.

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu : manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati<sup>1)</sup> Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007).

*Caring* sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. Perilaku *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais, 2007). *Caring* mengandung tiga hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas (Sitorus, 2007). *Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan–kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan

berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat, maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter & Perry, 2008).

Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan biofisikal dan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. Perilaku *caring* yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu. Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit (Ardiana, 2010).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Tjiptono, 2008). Hal ini didukung oleh penelitian Tanjung (2013) yang meneliti tentang harapan pasien dalam pasien dalam kepuasan perilaku *caring*

perawat, hasil penelitian diperoleh bahwa 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* perawat dan 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat dan berdasarkan analisis data diketahui adanya pengaruh harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2016 terhadap 10 pasien dengan wawancara diketahui bahwa kepuasan pasien didapatkan baru 40% saja pasien mengaku puas dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan terutama pelayanan keperawatan dan 60% belum puas, hal ini menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dimana salah satu penyebabnya adalah perilaku *caring* yang diberikan masih kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini ditentukan judul : "Pengaruh Perilaku *Caring* dan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun".

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah  
"Apakah ada pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun?"

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan perilaku *caring* perawat.
- b. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan.
- c. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien.
- d. Untuk menganalisis pengaruh perilaku *caring* terhadap tingkat kepuasan pasien.
- e. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.
- f. Untuk menganalisis pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan *terhadap* tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membuktikan teori kepuasan dan faktor yang mempengaruhinya yaitu perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Institusi Rumah Sakit.

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama pada hubungan antara perawat

dengan klien sehingga memberikan kepuasan klien yang akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

b. Bagi Institusi Pendidikan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi penelitian serupa di masa mendatang atau sebagai informasi pembandingan bagi penelitian yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat, dan sebagai sumber pustaka yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat.

c. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai data dasar untuk penelitian serupa yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit dan diharapkan akan dikembangkan lebih lanjut pada peneliti yang akan datang, dalam membuat bentuk penelitian yang lain.

## **E. KEASLIAN PENELITIAN**

Penelitian yang berhubungan dengan pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien sebenarnya sudah ada, namun di Rumah Sakit Griya Husada Madiun belum pernah ada penelitian tentang hal tersebut, namun demikian perlu dikemukakan beberapa peneliti terdahulu yang dapat dijadikan rujukan, yaitu :

1. Tanjung, dkk (2013) dengan judul “Harapan pasien dalam kepuasan perilaku *caring* perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Alat analisis data yang digunakan dengan analisis *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (52,9%), usia >30 tahun (74,3%), pendidikan SMA (41,4%), pekerjaan ibu rumah tangga (25,7%), lama rawat tiga hari (47,1%). Hasil analisa data memperlihatkan 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* perawat dan 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat, dan adanya pengaruh harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan  $p\text{ value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada jenis dan rancangan penelitian serta menggunakan variabel perilaku *caring* dan tingkat kepuasan pasien. Adapun perbedaannya terletak pada menggunakan variabel independen yaitu harapan pasien serta perbedaan tempat, populasi, sampel dan teknik analisis data yang digunakan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Triastuti, dkk (2013) yang meneliti tentang hubungan perilaku *caring* terhadap tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional. Alat analisis dengan *chi-square*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 60,2% responden mengatakan perilaku *caring* perawat baik dan 59,2% mengatakan puas, dan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* ( $p\text{-value} = 0,019$ ). Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada jenis dan rancangan penelitian serta menggunakan variabel kualitas *caring* dan tingkat kepuasan pasien. Adapun perbedaannya terletak pada tempat, populasi, sampel dan teknik analisis data yang digunakan.