

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sebuah sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Dengan sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen didalamnya diantara perawat, dokter atau tim kesehatan lain dimana satu dengan yang lain saling menunjang (Hidayat, 2008). Mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap orang. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan untuk secara terus menerus berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Aspek-aspek kepuasan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan, dan jadwal visit ke pasien (Gadalean, Chepte, & Constantin, 2011).

Institusi penyedia pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat sangat beragam, tergantung jenis pelayanan kesehatan yang tersedia pada institusi tersebut misalnya RS Mata, RS Gigi, RS Umum, Puskesmas, dan sebagainya (Muninjaya, 2011). Dalam institusi penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, kepuasan pasien adalah hal utama yang perlu diprioritaskan agar rumah sakit dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada.

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan keperawatan, yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Hal ini karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah paling banyak, paling depan dan paling dekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, atau kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2011).

Dengan demikian pelayanan keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan serta berperan dalam menentukan kepuasan pasien, sebagai tolok ukur mutu pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Anjaswarni, 2002).

Perilaku *Caring* perawat merupakan kunci dari praktik keperawatan, yang merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk meningkatkan kepedulian terhadap pasien. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, Nilmanat, & Kongsuwan, 2011). Perilaku *caring* perawat, menjadi dasar saat memberikan perawatan kepada pasien. Perilaku

caring secara otomatis dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas kepada pasien. Perilaku *caring* perawat perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini (Prompahakul, et al., 2011).

Menurut Wolf et.al. (1998) dalam penelitian yang melibatkan 335 orang sebagai sampel didapatkan korelasi yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Sebuah penelitian lain yang dilakukan Rafii et. al. (2007) menggunakan Instrumen *patient satisfaction instrument (PSI)* juga didapatkan korelasi yang positif antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap (n=250).

Penelitian yang dilakukan oleh GurusingaR. (2013) yang menggunakan instrumen perilaku *caring* perawat menggunakan *caring behaviour inventory (CBI)*, dan kepuasan pasien rawat inap menggunakan *patient satisfaction questionnaire (PSQ)* dengan melibatkan 136 orang sebagai sampel mendapatkan hasil bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Sukatni (2008) tentang “Hubungan Sikap *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Cendana II RSUD Unit Swadana Pare – Kediri Tahun 2008 diketahui bahwa ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan hampir sebagian besar responden menyatakan sikap *caring* perawat sangat baik dengan tingkat kepuasan : puas.

Intensive Care Unit (ICU) adalah suatu bagian dari rumah sakit yang mandiri (instalasi di bawah direktur pelayanan), dengan staf yang khusus dan perlengkapan yang khusus yang ditujukan untuk observasi, perawatan dan terapi pasien-pasien yang menderita penyakit, cedera atau penyulit-penyulit yang mengancam nyawa atau potensial mengancam nyawa dengan prognosis dubia (Kemenkes, 2010). ICU dikelola secara khusus untuk perawatan pasien dengan kegawatan yang mengancam nyawa akibat penyakit, pembedahan atau trauma dan diharapkan dapat disembuhkan dan menjalani kehidupan sosial (Kemenkes, 2010).

Pasien yang dirawat diruang ICU memiliki karakter yang berbeda dengan pasien di rawat inap lain. Pasien dengan kegawatan dan tingkat ketergantungan yang lebih tinggi mengharuskan perawat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tetap memperhatikan kepuasan pasien dan keluarganya. Sesuai dengan tuntutan pasien saat ini, maka perilaku caring adalah cara yang tepat untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan. Perawat akan mampu memberikan rasa yang puas dan nyaman bagi pasien.

Perawat memberikan asuhan keperawatan melalui langkah – langkah mengkaji, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi proses keperawatan sesuai dengan masalah klien, memenuhi kebutuhan keinginan klien yang tidak bertentangan dengan kesehatannya, melibatkan klien dan keluarga dalam menentukan masalah keperawatan, menetapkan rencana dan melakukan evaluasi keperawatan dengan melibatkan klien dan keluarga.

Data dirumah sakit Kasih Ibu Surakarta, tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam kategori tinggi yaitu mencapai $> 90\%$ pada periode Januari – Maret 2017. Selanjutnya, pada pengamatan awal tentang *caring* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan juga berjalan dengan baik, hal ini terbukti dengan tingginya aktifitas perawat disamping pasien untuk memberikan pelayanan keperawatan, baik itu diruang rawat inap maupun diruang ICU yang memiliki tingkat kepadatan aktifitas lebih tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ICU rumah sakit Kasih Ibu Surakarta.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah adakah Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang ICU Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang ICURS. Kasih Ibu Surakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendiskripsikan perilaku *caring* perawat tentang *problem solving* diruang ICU RS Kasih Ibu Surakarta.

2. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien diruang ICU RS. Kasih Ibu Surakarta.
3. Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang ICU RS. Kasih Ibu Surakarta.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil peneitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan tentang perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Agar memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian dan meningkatkan pemahaman tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan khususnya melalui perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Bagi Profesi Perawat

Mengetahui sejauh mana perilaku *caring* memiliki dampak pada tingkat kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan peran profesi dalam membentuk karakter perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien

1.5. KEASLIAN PENELITIAN

1. Sukatmi (2008) yang melakukan penelitian tentang “Hubungan Sikap *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Cendana II RSUD Unit Swadana Pare – Kediri”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Cendana II RSUD Unit Swadana Pare – Kediri. Menggunakan desain penelitian *cross sectional*, pada Uji *Sperman Test* dengan tingkat kemaknaan $= 0,05$, didapatkan hasil terdapat hubungan antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini hanya menggunakan sampel di satu ruang yaitu ruang Cendana II. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel independen *caring*, dan variabel dependen kepuasan pasien, menggunakan desain penelitian *cross sectional* dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri kuesioner *caring* dan kuesioner kepuasan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, waktu penelitian, dan sampel penelitian berasal dari pasien ruang ICU.
2. Lutfiyati Martiningtyas pada tahun 2013, yang melakukan penelitian tentang “Hubungan *Caring* Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien dan mengidentifikasi karakteristik pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian analitik observasional *cross sectional*

menggunakan jumlah sampel 98 responden. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dan lama hari rawat terhadap kepuasan pasien rawat inap, terdapat hubungan yang signifikan antara umur, tingkat pendidikan, dan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien. Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti hubungan *caring* dengan kepuasan pasien dengan menggunakan desain *cross sectional*. Perbedaannya adalah pada penelitian ini juga melakukan uji korelasi antara karakteristik responden perawat dengan kepuasan pasien. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *total sampling*.

3. Niken Sukesni (2011) melakukan penelitian tentang “Upaya Peningkatan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang”. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan adanya hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Dengan menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* di dapatkan hasil adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Persamaannya dengan penelitian adalah sama-sama bertujuan mengidentifikasi hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien, dengan pendekatan rancangan *cross sectional* dan alat instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang akan dilakukan menggunakan studi korelatif dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.