

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*Caring* dapat diartikan suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. *Caring* adalah sentral untuk praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Salah satu pencetus teori *caring* adalah Jean Watson. Watson berpendapat bahwa *caring* meliputi komitmen untuk memberikan pelayanan keperawatan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dalam praktiknya, perawat ditantang untuk tidak ragu dalam menggunakan pengetahuan yang dimilikinya dalam praktik keperawatan. Wayan, ( 2015) .

Pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan harapan semua orang sehingga rumah sakit sebagai penyedia layanan keperawatan dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal yang diselenggarakan oleh rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien yang diukur dari kepuasan pasien. Pelayanan perawat mempunyai bagian yang banyak berinteraksi dengan pasien secara langsung sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan perawat

merupakan indikator baik atau buruknya mutu pelayanan rumah sakit. Sulistiyono, (2014). Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Social dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer dan hingga pelayanan sekunder. namun setelah setahun program BPJS berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja perawat, perawat diharapkan dapat memberikan perasaan puas pada pasien dalam pelayanan di RS. Pasien yang puas akan pelayanan asuhan keperawatan juga merekomendasikan dari mulut ke mulut untuk menggunakan jasa layanan, sehingga akan berdampak pada peningkatan income atau pendapatan rumah sakit tersebut Nursalam, (2013)

Isu yang berkembang di media elektronik saat ini adanya keluhan dari masyarakat bahwa kurang efektifnya pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien yang pengguna Jasa BPJS. Program BPJS ini baru dikeluarkan 1 Januari, 2014. Kemenkes RI, (2013). Menurut BPJS Kesehatan, sejak 1 Januari, 2014 hingga Maret 2015 yang terdaftar sebagai anggota BPJS sudah mencapai 139.007.646 jiwa dari 237.641.326 jiwa atau 58,5% dari total keseluruhan penduduk, dan untuk kota Palembang dari jumlah 1,5 juta penduduk 835 ribu yang telah terdaftar menjadi anggota pengguna jasa BPJS, (2014) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh, Lontan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien

pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik dimana masih banyaknya peserta BPJS. Kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS Kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang. Lontaan, ( 2014). Selain itu ada penelitian yang dilakukan, Widiasih dkk (2014) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. Penelitian menunjukkan dari 215 responden , 45,1% atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan 15,8% atau 34 orang mempunyai persepsi sangat baik, dan yang terahir 39,1% atau 84 orang mempunyai persepsi tidak baik.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI (2010) tentang tingkat kepuasan pasien pada beberapa RS di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan survei penelitian Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh Usman, (2010). Yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 RS umum dan swasta survei tersebut dilakukan di Lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya 65% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. *Caring* secara umum suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, *caring* merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan dan diyakini berperilaku *caring* untuk

pasien dan bekerjasama dengan pasien perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien, kepedulian, empati komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang. Apabila dalam pelayanan kurang melaksanakan *caring* maka angka kejadian penyakit meningkat dan biaya pengobatan juga meningkat, namun kenyataan dalam praktek masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien hal ini didukung oleh penelitian Husein, (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien terutama malam hari, Hasil kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya, (2004) diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan keluhan utama adalah perawat yang tidak ramah ruang perawatan yang kurang bersih, dan jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Waskiyah, (2009). Rumah Sakit Cahya Kawaluyan bahwa, perilaku perawat merupakan hal penting dalam kualitas pelayanan, juga data yang didapatkan dari hasil penelitian di RS dikota Muhammad Hoesin Palembang menunjukkan hampir separuh perawat yang diteliti dinilai tidak *caring* bahwa masih banyak perawat yang belum menerapkan perilaku *caring* yaitu sebesar 48,3% dan sebagian besar klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat 72%. Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan bagi rumah sakit, Adriana, (2010).

Rumah Sakit Myria merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe “C” yang ada di kota Palembang sebagai fasilitas kesehatan lanjutan, bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Palembang, jumlah pasien yang dirawat selama tahun (2016) sebanyak 6087 orang dan jumlah pasien tiga bulan terakhir di ruang rawat inap Santo Antonius berjumlah 333 orang, peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur pada tanggal 21 Januari 2017, dengan 8 pasien yang menggunakan pelayanan BPJS rawat inap RS Myria 5 orang pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan dari perawat ditemukan permasalahan dalam pelayanan pasien dimana perawat jarang memberikan perhatian, perawat tidak sering mengecek keadaan pasien dan hanya datang disaat memberikan tindakan medis, perawat jarang berkomunikasi dengan pasien mengenai penyakit yang diderita oleh pasien, sedangkan 3 orang pasien menyatakan puas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang.

#### **B. Rumusan Masalah.**

Dari latar belakang diatas, dirumuskan masalah penelitian “Apakah ada hubungan perilaku *Caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang Tahun 2017 ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ada tujuan umum dan tujuan khusus tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1. Tujuan Umum**

Diketuainya hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang Tahun 2017

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuainya distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Instalasi Rawat Inap pada pasien pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang
- b. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pasien di instalasi rawat inap pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang
- c. Diketuainya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap pengguna jasa BPJS di RS Myria Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit Myria**

Hasil penelitian ini dapat membantu RS meningkatkan mutu pelayanan kualitas rumah sakit melalui *caring* terhadap pasien pengguna jasa BPJS terutama hubungan perawat dan pasien di RS Myria Palembang.

### **2. Bagi Rumah Sakit Myria**

Hasil penelitian ini dapat membantu RS meningkatkan mutu pelayanan kualitas rumah sakit melalui *caring* terhadap pasien pengguna jasa BPJS terutama hubungan perawat dan pasien di RS Myria Palembang.

### **3. Bagi Fikes Universitas Katolik Musi Charitas Palembang**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu keperawatan dalam bidang manajemen keperawatan Khususnya dalam menerapkan perilaku *caring* perawat terhadap pasien dan pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Myria Palembang.

### **4. Bagi Pasien**

Penelitian ini menjadi bahan informasi bagi pasien untuk meningkatkan kepuasan pelayanan perilaku *caring* perawat di RS Myria Palembang.

## **5. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam perilaku *caring* dan memberikan pengalaman secara langsung pada peneliti dalam melakukan penelitian.

### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup Manajemen Keperawatan yang difokuskan untuk mengetahui Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Myria Palembang. Responden dalam penelitian ini adalah pasien-pasien pengguna jasa BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Myria Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 10 April sampai dengan 26 April 2017, menggunakan alat kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Survey Analitik* dengan desain *crosssectional*

## F. Penelitian Terkait

**Tabel 1.1 : Penelitian terkait.**

NO	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<b>Sukatmi, (2008)</b>	Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan pasien Di Ruang Cendana II RSUD Unit Swadana Pare – Kediri	Ada hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. $\alpha$ 5% $0,003 < 0,05$ .	Pengumpulan data kuesioner. -Metode penelitian <i>Cross sectional</i> . <i>Uji Kendall Tau</i> .	Tempat penelitian Jumlah sampel -Pemilihan sampel secara <i>simple random sampling</i>
2.	<b>Alamri, (2015)</b>	Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RS Islam Sitti Maryakota Manado.	Terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS. $\alpha=0,05$ dan hasil uji bivariat p value= $0,000 < \alpha(0,05)$	pengumpulan data sampel dengan kuesioner. -Metode penelitian <i>survey analitik</i> dengan rancangan <i>cross sectional study</i>	-Jumlah sampel - tempat dan waktu penelitian. -Uji chi square

---

3.	<b>Abdul (2013)</b>	-Hubungan Perilaku caring <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit.	Terdapat hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD kota Baubau.p=0,000	-Metode penelitian desain analitik, <i>cross sectional</i> pengambilan data sampel dengan alat ukur kuesioner	- -Tempat penelitian -Jumlah sampel -Teknik pengambilan sampel dengan teknik accidental sampling. -Uji Fisher.
----	-------------------------	---	---	--	--

---

