

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang no. 38 tahun 2014, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, ditunjukkan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU Republik Indonesia No 38, 2014).

Perawat sudah semestinya mengimbangi kemampuan akademisnya dengan perilaku *caring*, sebab perilaku *caring* adalah bagian integral dari pelayanan. *Caring* merupakan suatu proses memberikan kesempatan kepada seseorang, baik dalam pemberian maupun penerimaan asuhan keperawatan. *Caring* memiliki beberapa aspek utama yaitu : pengetahuan, penggantian irama atau belajar dari pengalaman, kesabaran, kejujuran, kerendahan, harapan dan keberanian (Morrison dan Burnard, 2008).

Menurut Koziar (2016), *caring* adalah kepedulian, perhatian perawat dalam melayani pasien maupun keluarga pasien dengan setulus hati dan penuh kesejahteraan. *Caring* perawat yang dijiwai spiritualitas Charitas

adalah dapat dipahami secara sederhana, yakni melayani dengan cinta kasih yang disertai sikap gembira, sederhana, kurban, suka cita dan doa. Inilah nilai yang membedakan *caring* perawat secara umum dengan *caring* perawat Rumah Sakit. RK. Chsaritas (Carolisa, 2012).

Menurut Watson *caring* adalah suatu aktivitas keperawatan yang berhubungan dengan aspek humanistik dari kehidupan. Dimana tindakan keperawatan mengacu langsung pada pemahaman hubungan antara sehat, sakit dan perilaku pasien. Sebagai perawat harus memberikan bantuan kepada pasien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatannya, perawat harus memiliki perilaku *caring* terhadap pasien maupun keluarga pasien. Perawat menerima kekurangan, kelebihan dari pasien dan keluarga pasien (Potter dan Perry, 2005).

Kepuasan merupakan suatu persepsi dari pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan oleh perawat untuk memenuhi keinginan ataupun kebutuhan pasien selama masa perawatan (Nursalam, 2014). Sedangkan menurut Satrianegara, (2014) kepuasan pasien maupun keluarga memiliki harapan dan keinginan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari perawat sehingga akan merasakan puas. Apabila dalam pelayanan yang tidak baik dalam melayani pasien, keluarga pasien akan merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan.

Kepuasan merupakan pelayanan kesehatan yang mana pasien maupun keluarga mengharapkan mendapat pelayanan yang baik sehingga merasakan puas. Tetapi sebaliknya bila pasien maupun keluarga tidak

mendapatkan pelayanan yang tidak baik dan tidak sesuai yang diharapkan keluarga akan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan sehingga keluarga pasien merasa tidak puas (Imbalo, 2006).

Iman seseorang dapat mempengaruhi perilaku manusia seperti: politik, hidup keluarga, kegiatan seksual, perilaku kriminal, karakteristik pribadi dan pengembangan manusia, Karena bagi manusia iman merupakan kekuatan utama dalam hidup mereka dalam menjalin rasa pertalian aman atau dalam silaturahmi (Cyndine, 2007).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Niken Sukeski dkk, (2013) berdasarkan penelitian yang diperoleh hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan perawat yang *caring* mendapat peluang 49,2 kali kepuasan pasien. Data yang diperoleh dari peneliti tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien yang dilakukan di RS Permata Medika Semarang.

Sera dkk, (2013) berdasarkan data penelitiannya dan hasil yang diperoleh bahwa perilaku perawat *caring* terdapat (60,0%) menyatakan puas, sedangkan (40,0%) yang menyatakan tidak puas. Data yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa terdapat ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien yang dilakukan di IRSJD Provinsi Lampung.

Liana dkk, (2011) berdasarkan data penelitiannya dan hasil yang diperoleh bahwa pasien merasa puas sebanyak (55,8%), sedangkan pasien yang tidak merasa puas sebanyak (51,2%). Data ini di peroleh dari

penerapan perilaku *caring* tentang mengembangkan sensitivitas diruang bedah Rumah Sakit Dr.Mohammad Hosein Tahun 2011.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan di paviliun Yoseph I dan II RS. RK. Charitas Palembang diketahui jumlah pasien pada bulan Januari-Februari pada tahun 2017 berjumlah 958 pasien. Dari hasil wawancara yang dilakukan didapat data tentang perilaku *caring* perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. Perawat dinilai kurang ramah dalam berinteraksi dan pemberian edukasi dalam kondisi yang tidak tepat. Hal itu dirasa sangat mengganggu dan mempengaruhi kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Oleh sebab itu tak sedikit yang memberikan komplain dan membanding-bandingkan sikap perawat yang dulu dengan yang sekarang. Perawat sekarang dinilai kurang bersimpati pada pasien dan enggan untuk duduk disebelah pasien. Perawat kini hanya memberikan pelayanan dari segi medisnya saja namun mengabaikan sisi spiritual yang juga harus disentuh karena memiliki peranan tersendiri dalam proses kesembuhan.

Berdasarkan penjelasan diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Tema yang penulis pilih adalah Hubungan Perilaku *Caring* Perawat yang dijiwai Spiritualitas Charitas dengan Kepuasan Keluarga Pasien di RS. RK.Charitas Palembang. Nilai-nilai *caring* perawat yang ada dalam Spiritualitas Charitas misalnya: cinta kasih, gembira, sederhana, kurban, suka cita dan doa menjadi dasar bagi para perawat yang bekerja di Rumah Sakit Rk.Charitas. Peneliti tertarik mengambil judul

tersebut dikarenakan peneliti ingin mengetahui “apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas charitas dengan kepuasan keluarga pasien di RS. RK.Charitas Palembang.

B. Rumusan Masalah

Dalam pelayanan asuhan keperawatan perawat harus memberikan pelayanan perilaku *caring* yang baik terhadap pasien dan keluarga pasien. Apa bila keluarga pasien merasa pelayanan *caring* perawat yang diberikan pada keluarga pasien tidak baik dalam pelayanan *caring*, maka akan menimbulkan citra tidak baik bagi Rumah Sakit. Jadi sebagai perawat harus memberikan pelayanan asuhan keperawatan *caring* yang baik terhadap pasien atau keluarga pasien dengan berperilaku secara ramah, sopan santun, lemah lembut, peduli terhadap keluarga pasien agar keluarga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan perawat. Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengetahui “Apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas Charitas dengan kepuasan keluarga pasien di RS. RK. Charitas Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas Charitas dengan kepuasan keluarga pasien di RS. RK. Charitas Palembang 2017.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian adalah:

1. Diketuainya gambaran perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas Charitas di RS. RK. Charitas Palembang 2017.
2. Diketuainya gambaran kepuasan keluarga pasien di RS. RK. Charitas Palembang 2017.
3. Diketuainya hubungan perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas Charitas dengan kepuasan keluarga pasien di RS. RK. Charitas Palembang 2017.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan dengan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien.

2. Bagi Pendidikan Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bahwa perilaku *caring* ini dapat mempengaruhi kepuasan dan agar mahasiswa/mahasiswi, termotivasi untuk meningkatkan perilaku *caring* yang dijiwai spiritualitas charitas demi kepuasan pasien dan keluarga.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi Rumah Sakit RK.Charitas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien.

4. Bagi Keluarga Pasien dan Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai perilaku *caring* perawat yang dijiwai spiritualitas charitas dan gambaran terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan dalam area *Spiritual Care* dengan aplikasi khusus *Spiritualitas Charitas* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan metode Survei Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling dilakukan dengan *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 April- 10 Mei 2017 di RS.RK.Charitas Palembang dengan 146 responden.

F. Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Nama Penelitian	Judul	Desain Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Niken Sukesi 2013.	Upaya peningkatan perawat kepuasan pasien diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang	Analitik <i>Cross Sectional</i>	Dependent: upaya peningkatan caring perawat diruang rawat inap RS. Permata Medika Independent: kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,015$; $\alpha=0,05$). Bila perawat berperilaku caring yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.	penelitian sebelumnya melakukan penelitian dengan variabel: upaya peningkatan caring perawat di RS Permata Medika Semarang, metode: menggunakan Analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , sampel: jumlah yang digunakan peneliti sebanyak 52 responden yang diambil secara total sampling sedangkan peneliti akan melakukan penelitian variable: perilaku caring perawat yang lebih mengarah kepada caring perawat yang dijiwai spiritualitas charitas di RS.RK. Charitas Palembang. metode: menggunakan analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , sampel: jumlah yang akan di gunakan peneliti sebanyak 146 responden yang diambil secara <i>purposive</i>

sampling.

Yunita Liana	Kepuasan pasien terhadap penerapan perilaku <i>caring</i> perawat saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien fraktur di RS DR. Mohammad Hosein Palembang 2011.	Kuantitatif <i>deskriptif</i>	Dependent: Kepuasan Pasien di RS Mohammad Hosein Palembang. Independent : Perilaku Caring.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien puas (53,5%), sedangkan mayoritas pasien tidak puas (51, 2%). Terhadap penerapan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap mengembangkan sensitivitas.	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian dengan variable: Kepuasan pasien terhadap penerapan perilaku <i>caring</i> di RS DR. Mohammad Hosein, metode: menggunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif sampel: jumlah sampel yang digunakan peneliti 43 responden yang diambil secara tehnik <i>Purposive Sampling</i> sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dengan variable perilaku <i>caring</i> perawat yang lebih mengarah kepada <i>caring</i> perawat yang dijiwai spiritualitas <i>charitas</i> di RS. RK. Charitas Palembang. metode: menggunakan analitik dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> . sampel: jumlah yang akan digunakan peneliti 146 responden yang diambil secara
-----------------	--	----------------------------------	---	--	--

						<i>purposive sampling.</i>
Tyan Sera, Triyoso, Prima Dian Furqoni	Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung 2014.	Kuantitatif <i>Cross Sectional</i>	Dependent: Perilaku Caring Perawat di IRJ RSJD Independent: Kepuasan Keluarga Pasien	hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Perilaku perawat (55,0%), sedangkan perawat tidak <i>caring</i> (45,0%) .	Penelitian sebelumnya menggunakan metode: kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , sampel: jumlah peneliti 50 responden yang diambil dengan cara teknik <i>accidental sampling</i> sedangkan peneliti akan menggunakan penelitian dengan variabel: Perilaku <i>caring</i> perawat yang lebih mengarah kepada <i>caring</i> perawat yang dijiwai spiritualitas <i>charitas</i> di RS. RK. <i>Charitas</i> metode: analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , sampel: jumlah sampel yang akan digunakan 146 responden yang diambil dengan cara <i>purposive sampling.</i>	
