

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan klien. Perawat harus dapat melayani klien dengan sepenuh hati dan memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, tehnikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* (Qomariah, 2012).

Caring merupakan dasar dari seluruh proses keperawatan yang menggambarkan kesatuan nilai-nilai kemanusiaan secara menyeluruh. Menurut (Watson, 2010) tentang *Theory Of Human Care*, *caring* merupakan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tujuan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sehingga membantu proses penyembuhan pasien. *Caring* adalah bentuk perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik (Potter & Perry, 2009).

Watson (1985 dalam Koziar et.,al 2010) menyatakan bahwa tindakan *caring* meliputi komunikasi, tanggapan yang positif dan dukungan oleh perawat. Sikap *caring* akan terjalin dengan adanya hubungan saling percaya, belas kasih dan kejujuran. Selain itu sikap *caring* juga harus memperhatikan aspek biologis, psikologis, sosiologis, kultural dan spiritual. (Lachman, 2012), mengatakan bahwa ada 4 elemen yang terdapat dalam *caring* yaitu perhatian,

tanggung jawab, kecakapan/kemampuan dan tanggung jawab dari klien sebagai penerima perawatan. Menurut Riemen (1986 dalam Wolf et.,al 2010) sikap non *caring* perawat yaitu perawat hanya melakukan tugasnya, bersikap kasar dan meremehkan pasien, tidak merespon dan menganggap pasien sebagai objek, pasien merasa dipermalukan dan marah.

Menurut Tanjung dan Salbiah tahun 2012, dalam penelitian Harapan Pasien dalam Kepuasan Perilaku *Caring* Perawat di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam menyatakan 94,3% pasien yang memiliki harapan terhadap perilaku *caring* perawat. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya perilaku *caring* dan kepedulian perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Kemudian diperkuat dengan penelitian Abdul, Saleh, Sjattar (2013) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperoleh seseorang. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Simamora, 2012). Menurut (Utama, 2003) kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu pekerjaan atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Supriyanto (2010) mendefinisikan kepuasan pasien

sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan.

Menurut (wijono, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, outcomes pengobatan dan perawatan yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan respon kebutuhan pasien terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan.

Hasil survei 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 terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat dan sarana parkir yang kurang memadai. Selain itu pada tahun 2010, *Indonesia Corruption Watch (ICW)* mengadakan survei terhadap 986 pasien peserta jaminan di 19 rumah sakit pemerintah dan swasta di kawasan Jabodetabek. Dari 986 total responden 47,3% masih mengeluhkan pelayanan tersebut (Suwoyo, 2010). Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan bagi rumah sakit (Ardiana, 2010).

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pelayanan Kesehatan Nasional, Pemerintah membuat program dalam bentuk badan atau instansi

kesehatan yang difungsikan untuk membantu masyarakat seluruh Indonesia khususnya di bidang kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang diselenggarakan secara Nasional, agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Sistem ini dapat mendorong perubahan-perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, standarisasi tarif yang didasari perhitungan yang benar, penataan formularium dan penggunaan obat rasional, yang berdampak pada kendali mutu dan kendali biaya. (Depkes RI, 2008).

Berdasarkan data pasien pada tahun 2015 di RS Khusus Mata Sumatera Selatan didapatkan pasien pengguna jasa BPJS berjumlah 2224 pasien rawat inap dengan jumlah pasien laki-laki 1122 dan jumlah pasien perempuan 1102 dengan segala jenis penyakit. Dalam melakukan survey pendahuluan dari 10 pasien rawat inap pengguna jasa BPJS, 7 pasien masih merasa belum puas dengan pelayan dari perawat yang ada dipaviliun sedangkan 3 pasien menyatakan puas. Beberapa pasien mengungkapkan bahwa pelayanan untuk pasien pengguna jasa BPJS masih belum mendapatkan perhatian penuh dari perawat yang ada dirumah sakit tersebut. Berdasarkan data di atas peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna jasa BPJS khususnya di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan 2016.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui ada hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan 2016.

2. Tujuan Khusus

a. Diketuinya distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap pada pasien pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan 2016.

b. Diketuinya distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan 2016.

c. Diketuinya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan 2016.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah Sakit mengetahui penilaian pasien rawat inap pengguna jasa BPJS terutama hubungan perawat dan pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan.

2. Bagi FIKES Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan kepada para calon perawat yang menimba ilmu disana mengenai perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Masyarakat Sumatera Selatan.

3. Bagi Peneliti

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

4. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pasien mengemukakan pendapat terhadap perilaku caring perawat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Sumatera Selatan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Manajemen Keperawatan yang difokuskan untuk mengetahui “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jasa BPJS di Rumah Sakit

Mata Masyarakat Sumatera Selatan 2016”. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan April sampai Bulan Mei tahun 2016. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap pengguna jasa BPJS yang di rawat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Sumatera Selatan. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *survey* analitik dengan desain penelitian *cross sectional*.

F. Penelitian Terkait

No	Peneliti/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sukatmi , 2008	Hubungan Sikap <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan pasien Di Ruang Cendana II RSUD Unit Swadana Pare – Kediri.	Pengumpulan data menggunakan kuesioner, Metode penelitian : Kuantitatif	Teknik pengambilan sampel,tempat dan waktu penelitian, jumlah populasi 65 jumlah sampel 35 orang
2	Dewi Ningsih Mony, 2014	Hubungan Sikap <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Pengumpulan data menggunakan kuisoner, Metode penelitian : kuantitatif	Teknikpengambilan sampel, tempat dan waktu penelitian, jumlah Populasi, 45 Orang Jumlah sampel 33 orang
3	Abdul,2013	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kota Baubau	Metode penelitian kuantitatif	Teknik pengambilan sampel,tempat,dan waktu penelitian, analisis data jumlah sampel 33