

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien menurut Mustofa (2008) tentang hubungan antara pasien terhadap dimensi tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di rumah sakit, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk mengevaluasi kepuasan pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. 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). Perawat yang *caring* akan mampu memberikan rasa yang puas dan nyaman bagi pasien. Untuk menjadi seseorang yang *caring* berarti mengabdikan hidupnya untuk memahami dan peduli kepada orang lain (Boykin, 2001). *Caring* merupakan fenomena universal yang berkaitan dengan cara seseorang berpikir, berperasaan dan bersikap ketika berhubungan dengan orang lain. *Caring* didefinisikan oleh Swanson sebagai cara memelihara untuk berhubungan dengan orang lain, terhadap yang satu merasa bertanggung jawab pada suatu pekerjaan yang akan dinilai oleh orang lain. *Caring* dalam keperawatan terdiri

dari upaya untuk melindungi, dan menjaga atau mengabdikan rasa kemanusiaan dengan membantu orang lain mencari arti dalam sakit, penderitaan, dan keberadaannya serta membantu orang lain untuk meningkatkan pengetahuan dan pengendalian diri, menurut Watson (1979) dalam Dwidiyanti (2007). Perawat yang bertugas hanya sekedar melakukan kewajiban perawat seperti mengecek tensi darah, pemeriksaan suhu badan, mengganti balutan dan aktifitas rutin lainnya, sementara itu perawat tidak menunjukkan sikap empati kepada pasien, sehingga tidak dapat memahami keadaan pasien. Sikap yang ditunjukkan oleh perawat seperti ini menyebabkan sikap yang tidak acuh pula dari pasien. Sikap *caring* perawat yang rendah yang akhirnya berdampak pada motivasi pasien untuk sembuh juga menjadi rendah. Persepsi pasien atau klien terhadap pelayanan kesehatan perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan karena masyarakat yang menilai baik buruknya pelayanan di rumah sakit, misalnya instalasi rawat inap. Perawat perlu memperhatikan tingkat kepuasan pasien atau klien, minimalkan biaya atau waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran. Umpan balik atau informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (Kotler, 2005). Perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007)

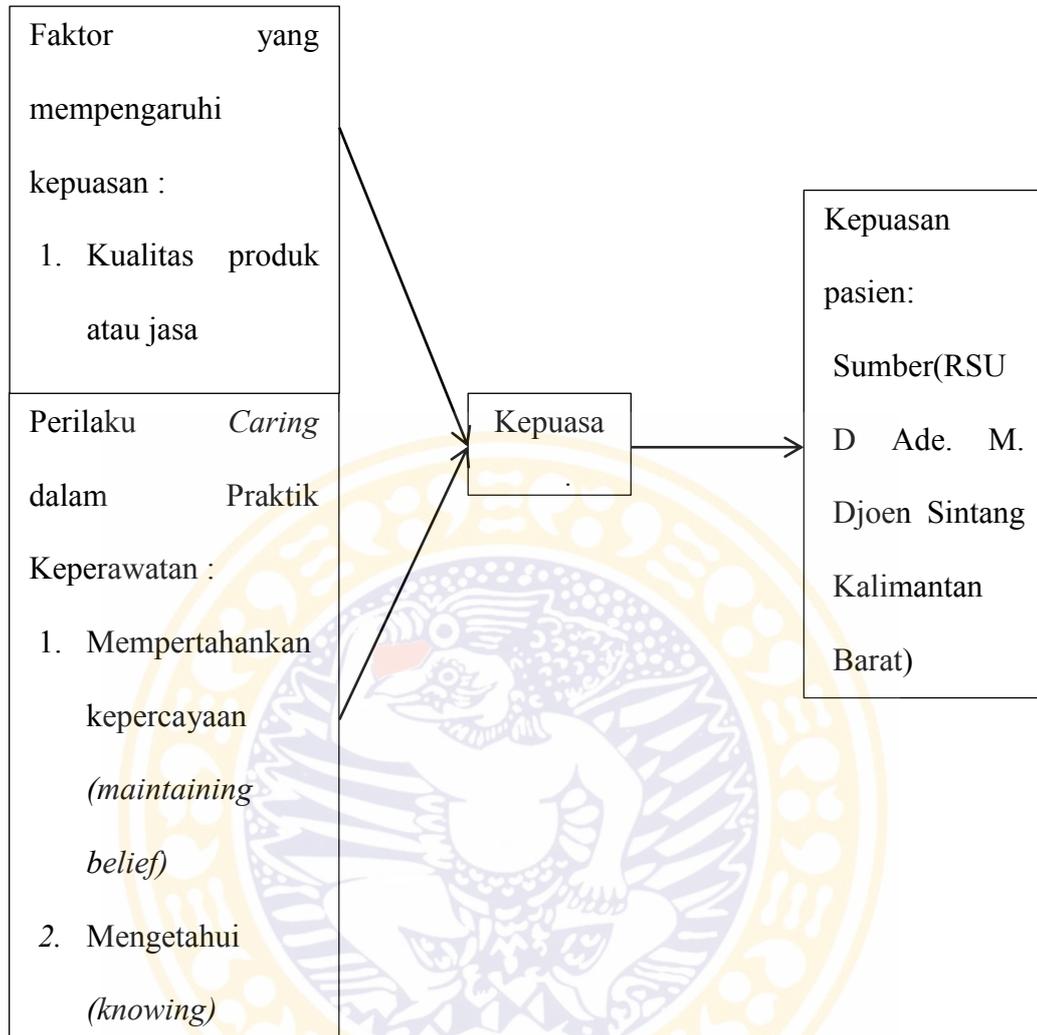
Berdasarkan survei awal pada bulan September 2014 di ruang rawat inap RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat didapat data bahwa tingkat

kepuasan pasien 45% merasa puas, cukup puas 31,7%, dan tidak puas 23,3% dan berdasarkan kuesioner yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang dirawat dan untuk menilai tingkat kepuasan pasien belum dapat berjalan secara efektif dikarenakan baru berjalannya sistem untuk penilaian tersebut, ketidakpuasan pasien dikarenakan keramahan perawat, komunikasi, dan kecepatan dalam pelayanan, BOR rata-rata perhari 60% populasi didapatkan sejumlah orang. Penelitian Husein (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84 % dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari. Penelitian menurut Kairani (2011) menunjukkan bahwa ada bukti fisik yang buruk (37%), rendah kehandalan (32,6%), daya tanggap rendah (41,3%), perhatian rendah (28,3%), buruk jaminan (27,2%), kepuasan rendah (17,4%). Pasien yang tidak puas dengan layanan yang disampaikan oleh fasilitas rawat RSUD Pasaman Barat. Penelitian Sumarwati (2006) di sebuah Rumah Sakit di Yogyakarta, tentang gambaran perilaku *caring* perawat pada pasien penderitanya kanker. Hasil penelitian menunjukkan dari 67 orang responden 54 orang mengatakan perilaku *caring* perawat kurang baik karena mereka kurang mengerti akan kebutuhan dasar yang diperlukan pasien. Penelitian Shirley dkk (2012) tentang tingkat kepuasan pasien dibangsal orthopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia, didapatkan bahwa 82,7% merasa puas, dan tidak puas 10,2% dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien, tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan 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 (Swanson, 1991). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Swanson mengembangkan *caring professional scale*. Item instrumen itu diturunkan untuk mencerminkan teori *caring* Swanson, khususnya untuk mengukur tindakan *caring* (*Knowing, Being With, Doing For, Maintaining Belief, dan Enabling*). Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* (Kotler, 2003). Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 terdapat empat belas indikator yang *relevan, valid, dan reliabel* sebagai unsur pelayanan yang prima yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang jasa, yaitu; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Berdasarkan keempat belas indikator tersebut dapat dianalisis distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di rumah sakit dengan cara membandingkan skor penilaian pasien pada tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja pelayanan.

Solusi yang diharapkan oleh peneliti setelah pasien pulang dari rumah sakit mereka akan mengingat kembali pengalaman mereka selama dirawat di rumah sakit, bila mereka merasa puas akan pelayanan keperawatan maka mereka akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut ketika mereka membutuhkan perawatan (Otani, Kurz, Barney, & Steven, 2004). Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan (Potter dkk, 2009) bahwa *caring* adalah 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. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN MENURUT TEORI K. M. SWANSON DI RSUD ADE. M. DJOEN SINTANG KALIMANTAN BARAT” dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat.

## 1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah caring perawat dengan kepuasan pasien menurut teori K. M Swanson di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dibuat suatu rumusan masalah yaitu Apakah ada hubungan *caring* perawat Swanson dengan kepuasan pasien di rumah sakit ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Umum

Menjelaskan hubungan *caring* perawat Swanson dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

### 1.4.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis hubungan antara mempertahankan kepercayaan (*maintaining belief*) dengan kepuasan pasien.
- 2) Menganalisis hubungan antara mengetahui (*knowing*) dengan kepuasan pasien.
- 3) Menganalisis hubungan antara kebersamaan (*being with*) dengan kepuasan pasien.
- 4) Menganalisis hubungan antara melakukan (*doing for*) dengan kepuasan pasien.
- 5) Menganalisis hubungan antara memampukan (*enabling*) dengan kepuasan pasien.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat teoritis

Tingkat kepuasan pelayanan keperawatan dapat digunakan sebagai penguat kerangka teori keperawatan khususnya bidang manajemen guna mencapai tingkat kepuasan pelayanan keperawatan terhadap *caring* perawat.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Ruang Rawat inap RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat.
  - a. Memberikan masukan kepada manajemen RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan oleh perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
  - b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat.
2. Bagi Perawat  
Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Bagi Peneliti
  - a. Menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat.

b. Menambah wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat.

4. Bagi Program Studi Promosi Kesehatan Kajian SDM

Untuk menambah kepustakaan tentang Kajian SDM sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat.

5. Bagi Pasien

Pasien mendapatkan penjelasan tentang hak pasien selama dirawat, dan mengetahui yang mempengaruhi kepuasan pasien.

