

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, menimbulkan tuntutan pelayanan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat, sehingga rumah sakit berusaha untuk memberikan layanan terbaiknya untuk masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/ keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2011). Perawatan pasien dalam ruang rawat isolasi membutuhkan penanganan yang berbeda dibandingkan dengan perawatan di ruang lainnya diantaranya penerapan hygiene perorangan secara ketat, penggunaan APD dengan benar, dan seminimal mungkin melakukan kontak dengan penderita. Isolasi ialah pemisahan penderita sedemikian rupa untuk menghindari penularan kepada orang lain (Tamber, 2008). Beberapa kriteria pada ruang isolasi ialah kamar tersendiri, pembatasan mobilitas pasien, dan petugas menggunakan masker pada setiap saat kontak dengan pasien.

Kepuasan mengacu pada penerapan standar kode etik profesi yakni pelayanan kesehatan yang optimal dapat dilihat dari perilaku, maupun keterampilan yang ditunjukkan oleh perawat maupun dokter atau pemberi pelayanan kesehatan lainnya. Penelitian Shirley (2012) menunjukkan bahwa 82,7% pasien merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien,

tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati. Pada studi pendahuluan dengan melakukan wawancara pada 9 pasien di ruangan isolasi G4, sebanyak 6 pasien mengatakan bahwa perawat cenderung kurang kooperatif dan kurang berinteraksi setiap pemberian intervensi. Pada pasien isolasi waktu perawat seminimal mungkin dalam pemberian intervensi, sehingga perilaku *caring* perawat kurang diberikan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) tahun 2013 sebanyak 78% yang masih jauh dari target ideal rumah sakit yaitu 85%. Sejauh ini belum ada upaya yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat. Hasil survey tersebut tidak sesuai dengan visi dari rumah sakit yaitu rumah sakit rujukan dengan pelayanan prima dan misi rumah sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif, mengembangkan profesionalisme karyawan secara berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan karyawan sesuai kinerja, mengembangkan sistem manajemen keuangan, mengembangkan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi.

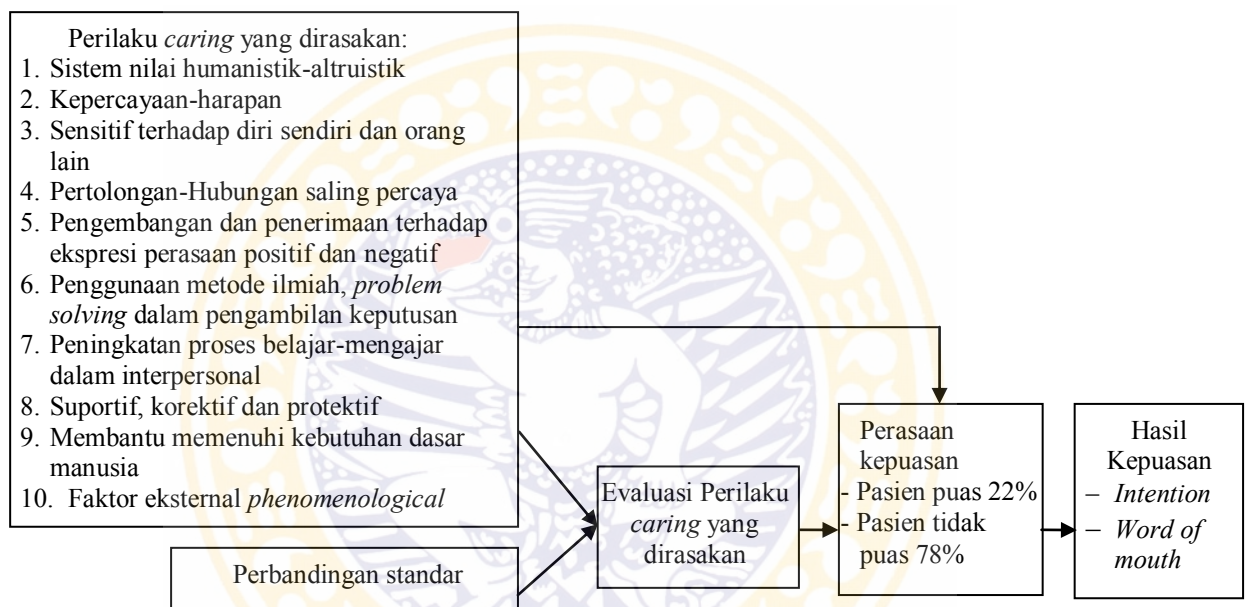
Teori Woodruff dan Gardial (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan Kotler (2004) dalam Nursalam (2011) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit dapat berpengaruh pada tercapainya sasaran mutu dari masing-masing ruangan dan standar pelayanan minimal, kepuasan pasien, dan kepuasan karyawan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat

mempengaruhi kualitas dari Rumah Sakit. Kepuasan pasien mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pasien yang merasa tidak puas, mereka akan memberitahukan hal-hal buruk kepada orang lain tentang pengalaman buruknya, pada akhirnya akan berpengaruh pada kesejahteraan para tenaga medis maupun tenaga non medis. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dapat dilihat dari hubungan dokter-pasien, kenyamanan pelayanan, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan. Kepuasan klien juga erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat dengan perilaku *caring*.

Perilaku *caring* (*Caring act*) adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh (Dwidiyanti, 2007). Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu 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. Perawat merupakan anggota dari kelompok profesi yang secara menetap dan terus menerus menggunakan ungkapan *nursing care*. Potter (2009) menyatakan 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-pasien yang terapeutik. Perilaku *caring* yang tidak bisa terpenuhi dapat mempengaruhi hubungan antara perawat dan pasien. Jika

keadaan yang demikian terus berlanjut maka pelayanan keperawatan yang diberikan tidak dapat optimal dan mutu pelayanan keperawatan akan menurun. Berdasarkan pemaparan fenomena tentang kepuasan pasien tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien isolasi di ruang G4 RSUD Prof Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.2. Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Isolasi Menggunakan Teori Woodruff di Ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

Woodruff dan Gardial (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pasien. Hasil evaluasi atau perbandingan antara perilaku *caring* yang dirasakan dan harapan (standar), kemudian dievaluasi menghasilkan kesenjangan apa yang diharapkan dengan apa yang diterima (proses persepsi) yakni mempengaruhi perasaan kepuasan pasien hanya 22% dan pasien yang tidak

puas 78% yang pada akhirnya dapat memberikan hasil kepuasan *intention* dan *word of mouth*.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien isolasi di ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Menjelaskan hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien isolasi di ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan khusus

- 1) Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien isolasi di ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
- 3) Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien isolasi di ruang G4 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien isolasi, yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan.

1.5.2 Manfaat praktis

1) Institusi

Sebagai masukan terhadap pihak rumah sakit untuk memberikan penyuluhan pentingnya perilaku *caring* pada perawat yang terstruktur dan berkesinambungan, khususnya tentang kepuasan pelayanan

keperawatan dan masukan bagi pengelola rumah sakit untuk mengevaluasi kinerja perawat dilihat dari pelaksanaan perilaku *caring*.

2) Perawat

Sebagai bahan kajian bagi perawat dalam meningkatkan perilaku *caring* pada pasien.

3) Peneliti

Sebagai pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan di institusi.

