

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Suryani, 2012). Praktikan adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan (Purwoastuti, 2015). Salah satu tindakan yang diharapkan adalah praktikan dapat membina hubungan baik dengan pasien yaitu dapat melalui teknik dan sikap komunikasi serta berperilaku *caring* selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Perilaku *caring* merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh. Perilaku *caring* diajarkan dan dilatih terus menerus khususnya praktikan, sifat *caring* dapat dipupuk seiring dengan kurun waktu dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Perilaku ini terlihat dalam kegiatan praktikan saat berinteraksi dengan pasien, tim keperawatan, tim kesehatan yang lain dengan pimpinan dan masyarakat. Tujuan utama dari perilaku *caring* ini adalah untuk membangun struktur sosial, pandangan dan nilai kultural setiap individu yang berbeda-beda. Perilaku *caring* terhadap pasien

merupakan esensi keperawatan yang harus dilandasi dengan komunikasi yang efektif yang memiliki dampak bagi kepuasan pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lembut akan membentuk hubungan yang terapeutik pada praktikan, dengan demikian pasien akan merasa nyaman dan mengurangi tingkat stres. Perilaku *caring* yang diberikan oleh praktikan terhadap pasien dapat menimbulkan hubungan saling percaya antara praktikan dengan pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien selama dilakukan tindakan keperawatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang menunjukkan pelayanan rumah sakit yang bermutu dan perilaku *caring* praktikan adalah aspek yang terintegrasi dengan praktikan dalam pemberian asuhan keperawatan. Kotler (2012) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Beberapa penelitian tentang kepuasan pasien, diantaranya penelitian Tanjung dan Salbiah (2012) tentang harapan pasien dalam kepuasan perilaku *caring* praktikan dengan hasil 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* praktikan.

Husein (2006) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa 90% pasien merasa tidak nyaman berbicara dengan praktikan, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena praktikan tidak memperhatikan kebutuhan pasien.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 15 Oktober 2019 di RSUD DR. R. Soeprapto Cepu Kabupaten Blora dengan cara observasi dan wawancara dengan kepala ruang bedah didapatkan hasil ruang bedah terdiri atas 8 kamar umum dan 2 kamar isolasi dengan masing-masing kamar terdiri atas 2 tempat tidur. Jumlah perawat di ruang bedah Wijaya Kusuma ada 15 perawat dan jumlah praktikan ada 10 orang. Selama bulan Januari sampai Desember 2018 jumlah pasien sebanyak 538 orang, bulan Agustus 2018 jumlah pasien 52 orang, bulan September 2018 jumlah pasien 63 orang, bulan Oktober jumlah pasien 57 orang. Pada tanggal 15 Oktober 2019, hasil wawancara yang saya lakukan pada perawat di ruang bedah, perawat mengatakan setiap pukul 05.00 WIB dan pukul 14.00 WIB pasien dimandikan oleh perawat atau oleh praktikan dan observasi yang saya lakukan didapatkan semua pasien di ruang bedah selalu mendapat tindakan dimandikan menggunakan sabun. Dalam studi pendahuluan pada tanggal 15 Oktober 2019 di RSUD DR. R. Soeprapto Cepu Kabupaten Blora dengan cara observasi terdapat perbedaan sikap *caring* yang dilakukan oleh masing-masing praktikan. Dari 50 praktikan yang dinas di RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu terdapat 10 praktikan yang dinas di ruang bedah Wijaya Kusuma dan didapatkan data terdapat 7 praktikan terlihat ramah, perhatian, dan dalam tindakan keperawatan penuh dengan tanggung jawab dan terdapat 3 praktikan terlihat acuh tak acuh, malu, dan kasar dalam tindakan keperawatan memandikan sehingga dalam fenomena tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan dari 25 pasien ada 9 pasien merasa puas

dan 16 pasien merasa tidak puas dalam sifat *caring* yang dilakukan praktikan, hasil ini didapatkan melalui wawancara yang penulis lakukan. Sesuai fenomena tersebut maka perlu di lakukan penelitian terkait pengaruh sikap *caring* yang dilaksanakan oleh praktikan pada saat memandikan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprpto Cepu Kabupaten Blora.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah tersebut peneliti mengambil rumusan masalah yaitu “Apakah ada hubungan sikap *caring* praktikan pada saat memandikan dengan kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprpto Cepu tahun 2020?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan sikap *caring* praktikan pada saat memandikan dengan tingkat kepuasan pasien

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan klien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprpto Cepu Kabupaten Blora.
- b. Mengetahui sikap *caring* praktikan pada saat memandikan di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprpto Cepu Kabupaten Blora.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu Kabupaten Blora.
- d. Mengetahui hubungan sikap *caring* praktikan pada saat memandikan dengan kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu Kabupaten Blora.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan penelitian.
2. Bagi institusi STIKES Bethesda
Informasi tentang hubungan sikap *caring* praktikan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Dr. R. Soeprapto Cepu Kabupaten Blora.
3. Bagi RSUD Dr. R. Soeprapto
Hasil penelitian ini dapat menjadi saran atau masukan bagi rumah sakit untuk memberikan informasi atau arahan tentang perlunya sikap *caring* untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.
4. Bagi peneliti lain
Sebagai bahan tambahan pengetahuan, perbandingan dan juga sebagai acuan sekaligus tolak ukur untuk dapat saling melengkapi penelitian tentang sikap *caring*.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Judul penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap tingkat kepuasan klien rawat inap di RSUD Klungkung Peneliti: Ngurah Darmawan	Variabel independen (perilaku <i>caring</i> dengan kepuasan klien)	Desain Analitik korelasi dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil analisis data menggunakan uji statistic <i>Rank Spearman</i> diperoleh nilai p value sebesar 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Klungkung	Pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data berupa kuisioner.	Desain penelitian sebelumnya berupa deskriptif analitik korelasi sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan rancangan korelasi dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Populasi penelitian adalah klien di ruang bedah RSUD DR. R. Soeprapto Cepu

No	Judul penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2	Hubungan komunikasi efektif dengan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap klien di RSUD Jombang Peneliti: Arif Wijaya	Variabel independen (komunikasi efektif dengan perilaku <i>caring</i>)	Desain Analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Setelah dilakukan uji statistic Spearman's Rho menggunakan SPSS, berdasarkan pada taraf kemaknaan yang ditetapkan $\alpha < 0,05$ didapatkan $\rho = 0,014$ dimana $\rho < \alpha$ yang berarti H1 diterima dan berarti ada hubungan komunikasi efektif dengan perilaku <i>caring</i> perawat terhadap klien ruang Asoka RSUD	Pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data berupa kuisisioner.	Desain penelitian sebelumnya berupa desain analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan rancangan korelasi dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Populasi penelitian adalah klien di ruang bedah RSUD DR. R. Soeprpto Cepu

No	Judul penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				Jombang		
3	Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kecemasan klien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammad iyah Surakarta Peneliti: Nurlaili	Variabel independen (perilaku <i>caring</i> perawat dengan kecemasan klien)	Desain Non eksperimen dengan pendekatan <i>cross secsional</i>	Koefisien regres masing-masing variable perilaku <i>caring</i> perawat menunjukkan nilai koefisien korelasi yang bernilai negative (-). Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kecemasan klien rawat inap di RS PKU	Pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data berupa kuisisioner.	Desain penelitian sebelumnya berupa desain non ekperimen dengan pendekatan <i>cross sectional</i> sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan rancangan korelasi dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Populasi penelitian adalah klien di ruang bedah RSUD DR. R. Soeprapto Cepu

No	Judul penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				<p>Muhammadiyah Surakarta adalah bersifat berlawanan. Artinya semakin baik perilaku <i>caring</i> perawat, maka semakin rendah tingkat kecemasan klien rawa tinap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta</p>		