BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan bagian terpenting dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan di rumah sakit salah satunya tercermin pada pelayanan keperawatan, karena tenaga kesehatan yang terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan perawat selama 24 jam bersama dengan pasien, sehingga seorang perawat dituntut bisa memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu. Seorang perawat profesional dalam menjalankan tugasnya harus berpengetahuan yang luas dan bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain, karena hal tersebut mencerminkan sikap profesionalisme seorang perawat. Salah satu bentuk tanggung jawab yang dapat dilihat dan dinilai oleh pasien terhadap perawat adalah perilaku, sikap dan komunikasi seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Perilaku, sikap dan komunikasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tercermin pada sikap *caring*.

Caring merupakan proses interpersonal antara perawat dan pasien. Menurut Jean Watson (1985) dikutip dari Kozier (2010) meyakini praktik *caring* sebagai pusat keperawatan, menggambarkan *caring* sebagai dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai moral

STIKES BETHESDA YAKKUM

ideal keperawatan, hal tersebut meliputi keinginan untuk merawat, kesungguhan untuk merawat dan tindakan merawat. Tindakan *caring* meliputi komunikasi, tanggapan positif, dukungan atau intervensi fisik oleh perawat. Teori Swanson (1991) dalam (Potter dan Perry, 2009) mendefinisikan *caring* sebagai suatu cara pemeliharaan hubungan dengan menghargai orang lain, disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab.

Teori *Caring* Swanson menyajikan permulaan yang baik untuk memahami kebiasaan perawat dan proses karakteristik asuhan keperawatan. Menurut Potter dan Perry (2009) mengenali kebiasaan perawat yang dirasakan pasien sebagai *caring* menegaskan apa yang diharapkan pasien dari seorang perawat, menjadikan kehadiran yang menentramkan, mengenali individu sebagai sesuatu yang unik, dan menjaga kebersamaan dan perhatian penuh kepada pasien merupakan sikap pelayanan yang dinilai pasien. Penilaian pasien tentang perilaku *caring* perawat akan berbeda antara satu pasien dengan yang lain, karena setiap individu mempunyai karakteristik yang bermacam-macam. *Caring* akan memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali pasien, membuat perawat mengetahui masalah pasien dan mencari serta melaksanakan solusinya.

Beberapa peneliti menilai perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi pasien. Rosidah (2011) meneliti tentang persepsi orang tua tentang perilaku *caring* perawat pada pelaksanaan asuhan keperawatan di ruang rawat inap

STIKES BETHESDA YAKKUM

anak RSUD Serang, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 94,8% responden memiliki persepsi baik dan 5,2% memiliki persepsi kurang baik. Penelitian Agusriana, Erwin dan Huda (2015) tentang persepsi pasien preoperatif terhadap perilaku *caring* perawat di ruang Dahlia RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, hasil penelitian menunjukkan 45,1% menyatakan perilaku *caring* perawat sudah tinggi dan 54,9% menyatakan perilaku *caring* perawat pada kategori sedang dan tidak ada pasien yang menyatakan perilaku *caring* perawat rendah.

Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta adalah Rumah Sakit swasta dengan tipe B yang berlokasi di Jl. Brigjen Katamso No.55 Surakarta. Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik rawat jalan maupun rawat inap dan ditunjang dengan berbagai fasilitas penunjang medik modern seperti CT Scan 128 Slice, MRI, Laparoscopy serta Mikroskop Bedah generasi terbaru. Jajaran manajerial dan staf selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan, yang tercermin dalam visi rumah sakit yaitu menjadi institusi layanan kesehatan pilihan yang mandiri dan terjangkau oleh segenap lapisan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah adanya angket kepuasan pasien yang secara rutin setiap tiga bulan disebarkan dan dievaluasi. Hasil survei kepuasan pelanggan bulan Januari-Maret 2017 adalah 88,5% menunjukkan hasil baik, 11,3% cukup dan 0,2% buruk.

STIKES BETHESDA YAKKUM

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan dan salah satu Kepala Sub Seksie Keperawatan, menjelaskan bahwa masih ada perawat yang belum memahami dan berperilaku *caring* secara utuh. Perawat masih berfokus pada rutinitas pekerjaan dan kurang memahami kebutuhan pasien secara holistik sehingga sikap *caring* seringkali terabaikan. Hasil wawancara dengan 10 pasien yang dirawat di Ruang Lantai 8 Utara, secara umum pelayanan keperawatan sudah cukup baik, perawat mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut persepsi pasien di Ruang Lantai 8 Utara tentang perilaku *caring* perawat, masih ada unsur dari perilaku *caring* yang belum dilakukan oleh sebagian perawat misalnya perawat jarang memperkenalkan diri kepada pasien, kurang menyediakan waktu bagi pasien untuk menyampaikan perasaan dan keluhannya serta memberikan sentuhan yang dapat menentramkan jiwa. Pasien usia dewasa dan lansia lebih mengharapkan perhatian perawat untuk mengurangi serta mengatasi masalahnya dan pasien dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih sering menilai perilaku dan tindakan yang dilakukan perawat terhadapnya.

Beberapa perawat di Ruang Lantai 8 Utara berpendapat bahwa pasien dengan karakteristik yang bermacam-macam mempunyai perlakuan yang berbeda, sehingga perawat harus mempunyai ketrampilan atau seni dalam berperilaku *caring* terhadap pasien dengan berbagai macam karakteristiknya. Menurut beberapa perawat perilaku *caring* pada pasien dengan usia dewasa tua cenderung lebih halus dalam berbahasa dan lebih senang diperlakukan dengan

STIKES BETHESDA YAKKUM

sentuhan, sedangkan pasien yang lebih muda atau remaja lebih berfokus hanya pada masalah yang dirasakan saat itu. Pasien dengan jenis kelamin yang berbeda dengan perawat kadang menjadi hambatan perawat tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal, misalnya ada pasien laki-laki yang hanya mau dilayani oleh perawat laki-laki. Tingkat pendidikan pasien juga mempergaruhi persepsi dalam menilai perilaku perawat, sehingga perawat lebih berhati-hati dalam bertindak dan berkomunikasi.

Pasien dengan berbagai macam karakteristik mempunyai persepsi serta penilaian yang berbeda tentang perilaku *caring* perawat. Seorang perawat diharapkan mengenal dan memahami pasien dengan semua karakteristiknya, sehingga perawat mampu melakukan *caring* sesuai harapan pasien. Ruang Lantai 8 Utara adalah salah satu ruang perawatan dengan karakteristik pasien yang bermacam-macam, karena mempunyai ruangan kelas VIP, kelas I, kelas II, kelas III dan ruang isolasi. Sesuai dengan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tentang "Persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang Lantai 8 Utara Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta."

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah penelitan ini adalah : "Bagaimana persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang Lantai 8 Utara Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta Jawa Tengah Desember 2017-Januari 2018?"

STIKES BETHESDA YAKKUM

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku *caring* perawat menurut persepsi pasien di Ruang Lantai 8 Utara Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta Jawa Tengah Desember 2017-Januari 2018.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan di Ruang Lantai 8 Utara Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta Jawa Tengah Desember 2017-Januari 2018.

   b. Mengetahui persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat menurut usia, jenis kelamin dan pendidikan pasien di Ruang Lantai 8 Utara Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta Jawa Tengah Desember 2017-Januari 2018.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi :

1. Peneliti

   Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diaplikasikan pada ruang lingkup pekerjaan.

2. Institusi Rumah Sakit

   Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit sehingga kepuasan pasien meningkat dan mutu rumah sakit lebih terjamin.

STIKES BETHESDA YAKKUM

3. Profesi

   Menambah pengetahuan dan pemahaman perawat tentang konsep *Caring* sehingga citra perawat dapat secara profesional mendapat pengakuan yang baik oleh masyarakat banyak.

4. Bagi Institusi Pendidikan

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman tentang pentingnya pemahaman konsep *Caring* bagi mahasiswa keperawatan sebagai dalam menerapkan asuhan keperawatan di pelayanan kesehatan serta memberikan tambahan referensi pada mata kuliah Konsep Dasar Keperawatan.

5. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi atau acuan tambahan bila akan melakukan penelitian lebih lanjut khususnya bagi yang ingin mempelajari tentang konsep *Caring*.

STIKES BETHESDA YAKKUM

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1

Keaslian Penelitian

Nama peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
Ai Rosidah (2011)	Persepsi Orang Tua tentang Perilaku *Caring* Perawat pada Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Serang.	Penelitian ini merupakan penelitan kuantitatif dengan dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan responden orang tua pasien anak sebanyak 106 orang.	Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 5 orang tua pasien (5,2%) memiliki persepsi kurang baik dan 91% orang tua pasien memiliki persepsi baik terhadap perilaku *caring* perawat.	1. Responden penelitian Ai Rosidah adalah orang tua pasien sedangkan peneliti mengambil pasien sebagai responden. 2. Penelitian ini tidak mengidentifikasi karakteristik responden sedangkan peneliti mengidentifikasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.	Persamaan penelitian ini adalah pada desain penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan variabel perilaku *caring* perawat.

STIKES BETHESDA YAKKUM

Nama peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
Ade Lisna Y. (2012)	Gambaran Perilaku *Caring* Perawat terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap Umum RS DR.H.Marzoeki Mahdi Bogor.	Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* dengan responden sebanyak 109 pasien.	Hasil penelitian menunjukkan gambaran perilaku *caring* perawat berdasarkan penilaian pasien sebanyak 106 orang (98,1%) menilai perilaku *caring* perawat terhadap pasien cukup tinggi. Berdasarkan sub variabel yang dinilai yaitu perilaku *caring* afektif dinilai tinggi oleh 99,1% responden dan perilaku *caring* instrumental dinilai baik oleh 98,1% responden.	1. Penelitian Ade Lisna Y mengidentifikasi perilaku *caring* berdasarkan subvariabel afektif dan instrumental sedangkan peneliti mengidentifikasi perilaku *caring* berdasarkan 10 faktor karatif Watson. 2. Peneliti mendeskripsikan persepsi pasien tentang perilaku *caring* perawat berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan sedangkan penelitian ini tidak.	Persamaan penelitian ini adalah pada desain penelitian yaitu jenis penelitian deskriptif dengan variabel perilaku *caring* perawat.

STIKES BETHESDA YAKKUM

Nama peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
Rurry Diane Respati (2012)	Studi Deskriptif Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur.	Penelitian ini merupakan penelitan jenis penelitian deskriptif kategorik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, responden penelitian ini adalah perawat sebanyak 130 orang.	Hasil penelitian menunjukkan perilaku caring perawat paling tinggi pada ruang rawat kelas 2 dengan nilai mean 3,434 sedangkan nilai mean paling rendah ada pada ruang rawat inap kelas 3 dengan nilai mean 3,292.	Responden penelitian Rury Diane Respati adalah perawat, sedangkan peneliti mengambil pasien sebagai responden.	Persamaan penelitian ini adalah desain penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan variabel perilaku *caring* perawat.

STIKES BETHESDA YAKKUM