

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari dengan sikap *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan para konsumen sangat memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia seperti rumah sakit. Pelayanan kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan keberhasilan mutu pelayanan dan juga kepuasan klien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari perilaku *caring* perawat (Mailani, 2017).

Perilaku *caring* merupakan suatu sikap yang dilakukan oleh perawat dimana terdapat interaksi antara perawat dan penerima layanan didasari oleh sikap tanggung jawab, saling mendukung dan menghargai. Perilaku *caring* perawat sangat berdampak bagi perawat maupun kepada pasien atau keluarga pasien. Jika perilaku *caring* perawat baik maka tingkat kepuasan pasien maupun keluarga meningkat dan sebaliknya jika perilaku *caring* perawat buruk maka tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien akan menurun. Untuk meningkatkan kepuasan pasien ataupun keluarga maka perawat harus mampu juga meningkatkan perilaku *caring* seperti rasa saling percaya, kepedulian, perhatian, dan kepekaan perawat terhadap masalah yang dialami oleh pasien ataupun keluarga pasien (Roufuddin, dkk 2021).

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Yuliasuti 2021) menyatakan bahwa presentasi perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11% dan Yunani 47%. Penelitian yang dilakukan oleh Otani, 2009 dalam Mailani, 2017 di 5 rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illincis Amerika Serikat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor yang lainnya.

Dalam lingkup Negara kita juga menunjukkan bahwa banyak perawat yang berperilaku *caring*, seperti di RS An-Nissa Tangerang sebanyak 34.5% responden merasa cukup puas dan sebanyak 15.5% merasa sangat puas dengan perilaku *caring* perawat (Ningsi, 2020). Di Puskesmas Blega Kabupaten Bangkalan diruang rawat inap anak terdapat 59.5% responden merasa sangat puas, 32.4% responden merasa puas dan 8.1% merasa tidak puas dengan perilaku *caring* perawat (Rouffudin & Manan, 2021). Sikap *caring* perawat di Ruang Dahlia dan Unit Stroke Rumah Sakit dr. Soepraoen Malang sebagian besar bersikap *caring* tinggi sebanyak 16 orang (59,3%), hampir setengah bersikap *caring* sedang sebanyak 10 orang (37%), dan sebagian kecil bersikap *caring* rendah sebanyak 1 orang (3,7%) (Sandiyah, 2021). Dengan data diatas dapat kita lihat bahwa sebagian perawat telah berperilaku *caring* namun ada sebagian yang belum menerapkannya.

Menurut data dari RSU GMIM Pancaran Kasih Manado terdapat 58.9% merasa puas dan 41.1% kurang puas dengan perilaku *caring* perawat. Dari data tersebut sebagian perawat telah mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien. Dari data juga terdapat perawat yang belum berperilaku *caring*, dikarenakan kurang mengetahui sikap dan kurang memahami pasien (Wuwung & Gannika, 2020).

Di RS Budi Setia langowan khususnya di ruangan anak dalam seminggu bisa saja ada satu atau dua orang tua mengeluh kurang puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua pasien, mereka mengatakan bahwa beberapa perawat lama dalam memberikan pelayanan. Sebagai contoh saat keluarga pasien atau orang tua pasien menanyakan tentang keadaan pasien perawat tidak menjawab melainkan sibuk dengan pekerjaannya. Ada pula pasien yang merasa tidak diperhatikan dikarenakan jarang melihat pasien.

Menurut keputusan menteri kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyebutkan bahwa salah satu indikator penting dalam ruang perinatologi adalah kepuasan pasien atau keluarga harus lebih atau sama dengan 80%. Jadi yang menentukan tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien adalah perilaku *caring* perawat (Rouffudin, 2021). Apalagi dalam perawatan anak, kebanyakan pasien anak merasa takut dengan namanya perawat. Tingkat kepuasan orang tua anak merupakan tingkat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan yang sesuai atau melebihi harapan orang tua terhadap pemberian pelayanan keperawatan yang diberikan selama anak dirawat di ruangan anak. Dapat disimpulkan dalam pelayanan kepuasan pasien atau keluarga pasien adalah penentu kualitas layanan tersebut.

Kepuasan pasien merupakan hal yang utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.94/Kep/M.PAN/II/2001 BAB II pasal 4, menyebutkan bahwa tugas pokok perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan atau kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam upaya kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka kemandirian dibidang keperawatan atau kesehatan.

Pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang menyeluruh yang melingkupi Bio, Psiko, Sosio dan Spiritual yang didalamnya terkandung perilaku *caring*. Perilaku *caring* sangat menentukan kepuasan pasien ataupun keluarga pasien dalam layanan kesehatan. Tanpa perilaku *caring* maka pelayanan yang dilakukan di fasilitas kesehatan tersebut tidak akan memuaskan pasien ataupun keluarga pasien. Sebagai pengalaman di RS Budi Setia Langowan ada beberapa pasien maupun keluarga pasien yang memberikan komplein ke RS atas perilaku *caring* perawat yang masih kurang. Dari komplein tersebut peneliti ingin meneliti tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Budi Setia Langowan”.

## **1.2 Pertanyaan penelitian**

Apakah ada hubungan tingkat kepuasan orang tua terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan?

## **1.3 Tujuan penelitian**

### 1.3.1. Tujuan umum

Diketuinya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan.

### 1.3.2. Tujuan khusus

1. Diketahui gambaran karakteristik responden di RS Budi Setia Langowan.
2. Diketahui gambaran tingkat kepuasan orang tua di RS Budi Setia Langowan.
3. Diketahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan.
4. Dianalisis hubungan antara tingkat kepuasan orang tua terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### 1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk mengembangkan ilmu keperawatan khususnya keperawatan anak terkait dengan kepuasan orang tua terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan perawatan anak RS Budi Setia Langowan.

### 1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi responden

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi terkait dengan perilaku *caring* perawat dalam perawatan di RS Budi Setia Langowan

2. Bagi perawat

Diharapkan dapat meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam pelayanan di RS Budi Setia Langowan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi sumber untuk penelitian selanjutnya tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Perilaku *Caring* Perawat di Ruangan Anak”.

4. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagaimana sikap *caring* perawat dalam memberikan pelayanan.