

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman globalisasi saat ini, segala hal dituntut untuk menjadi lebih baik, berkualitas, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Begitu pula dengan kualitas pelayanan kesehatan yang saat ini menjadi salah satu faktor penentu di mata masyarakat adalah sebagai citra dari sebuah institusi pelayanan kesehatan yang salah satu institusi tersebut adalah Rumah Sakit (RS). Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun (Eki, 2019).

Posisi perawat di rumah sakit sangatlah penting, hal ini dikarenakan perannya yang tidak bisa dipisahkan dalam setiap tindakan yang dilakukan dalam menangani pasien. Profesi keperawatan adalah profesi yang mengedepankan sikap kepedulian atau “*care*” dan kasih sayang terhadap pasien (Potter and Perry, 2012). Perilaku *caring* tidak hanya mencerminkan profesionalisme perawat, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan hasil kesehatan yang lebih baik. Perawat sebagai garda terdepan dalam perawatan pasien diharapkan mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mereka secara holistik. Namun, dalam praktiknya masih terdapat tantangan yang dihadapi oleh perawat dalam menerapkan perilaku *caring* secara

efektif, seperti beban kerja yang tinggi, stres, dan kurangnya dukungan dari lingkungan kerja.

Caring merupakan dasar dan sentral dalam praktik keperawatan (Watson, 2009). *Caring* adalah sebuah sikap yang memberikan kemampuan kepada perawat untuk memahami dan menolong pasien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi pasien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Nursalam, 2014).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat ditinjau berdasarkan kompetensi yang ia miliki, meliputi *hardskill* yaitu keterampilan dalam melakukan tindakan dan *softskill* yaitu keterampilan interpersonal dalam komunikasi dan berinteraksi dengan orang lain (Kusmiran, 2015). Pelayanan keperawatan professional didasarkan pada kebutuhan manusia untuk menyejahterakan dan memberikan kepuasan kepada pasien (Manurung & Hutasoit, 2013). Berdasarkan hal tersebut perlu dibutuhkan adanya perilaku *caring* untuk mencapai pelayanan keperawatan yang professional.

Theory of Human Care dari Jean Watson menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat mencerminkan perilaku *caring* seorang perawat. Faktor tersebut antara lain adalah nilai humanistik, keyakinan, dan harapan serta sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan saling membantu. Seorang klien yang sedang dirawat di RS sangat mengharapkan perhatian dan bantuan dari perawat yang professional. Teori ini menempatkan

perhatian pada hubungan antara perawat dan pasien, memandang keperawatan sebagai suatu proses interaksi manusiawi yang mendalam dan menekankan pentingnya aspek-aspek emosional dan spiritual dalam penyembuhan.

Dalam era yang dipenuhi dengan teknologi canggih dan kemajuan medis, kehadiran Teori *Caring* Jean Watson menyoroti pentingnya untuk tetap mempertahankan dimensi manusiawi dalam pelayanan kesehatan. Dengan memahami esensi teori ini, perawat dapat mengembangkan pendekatan yang lebih holistik dan terlibat dalam menyediakan perawatan yang lebih empatik dan bermakna bagi pasien. Guna upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, penting untuk mengeksplorasi dan memahami peran Teori *Caring* Jean Watson dalam membentuk praktik perawat. Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien (Watson, 2012).

Asuhan keperawatan adalah rangkaian interaksi perawat dengan pasien dan lingkungannya untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian pasien dalam merawat dirinya (Undang-Undang RI, 2014). Intervensi utama keperawatan yang utama adalah perilaku *caring* yang tidak hanya aspek fisik yang diberikan kepada pasien, melainkan juga aspek psikologis (Kusnanto, 2019). Sehingga, kinerja perawat yang

mengintegrasikan perilaku *caring* menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit.

Penelitian Aiken (2012), menunjukkan prosentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. *International Association of Human Caring* menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat di mana perawat merawat.

Di Indonesia perilaku *caring* merupakan salah satu penilaian bagi pengguna pelayanan kesehatan. Beberapa hasil survei di beberapa RS di Jakarta, menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan yang disebabkan oleh perilaku perawat yang kurang *caring* (Kemenkes RI, 2015).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat masih belum menerapkan perilaku *caring* dengan baik kepada pasien. Menurut penelitian dari Afrini (2022), dengan judul Gambaran Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan 52,7% perawat di ruang rawat inap berperilaku *caring* baik, dan 40,7% perawat di ruangan rawat inap berperilaku *caring* kurang baik. Diharapkan perawat dapat meningkatkan perilaku *caring* terhadap pasien dengan memperhatikan sikap senyum dan mendengarkan keluhan pasien dengan tulus dan ikhlas. Rumah sakit diharapkan memperhatikan perilaku *caring* perawat terhadap pasien. Pada salah satu Rumah Sakit yang ada di daerah Bojonegoro, yaitu RS Aisyiyah

memiliki tingkat kepuasan pelayanan keperawatan rata-rata di atas 90% pada tahun 2023 di ruang non bedah fasilitas kelas 1-3. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang profesional merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu keperawatan yang sarannya adalah individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang sedang dalam keadaan sehat ataupun sakit (UU RI No. 38, 2014).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di RS Aisyiyah Bojonegoro, ruang rawat inap yang dimiliki ada dua kategori yaitu bedah dan non-bedah. Peneliti akan melakukan penelitian di pelayanan rawat inap kategori non-bedah. Studi pendahuluan yang peneliti lakukan di ruang rawat inap kepada 5 pasien melalui wawancara dengan diagnosis yang berbeda. 3 pasien mengatakan bahwa sebagian perawat berperilaku sopan, ramah, dan bersedia membantu aktivitas pasien. 2 pasien lainnya mengatakan bahwa kurangnya penjelasan yang diberikan kepada pasien, perawat tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan maksud pasien sehingga menyebabkan salah komunikasi antara perawat dengan pasien. Selain itu ada juga yang menyatakan bahwa merasa kurang nyaman dengan pelayanan perawat yang kurang senyum, perawat seringkali melayani pasien dengan komunikasi yang singkat. Perawat jarang menanyakan apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat.

Berdasarkan kasus tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perilaku *caring* perawat, yang bertujuan untuk mengeksplorasi perilaku *caring* perawat di RS. Diharapkan penelitian ini

dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan mengkaji perilaku *caring* perawat secara lebih mendalam, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dan pendidikan keperawatan yang lebih baik pada masa yang akan datang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap terkait *caring* yang telah diterapkan perawat kepada pasien yang di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro?
2. Bagaimana tindakan perawat tentang *caring* di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro?
3. Bagaimana kepuasan pasien tentang pelayanan di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro?
4. Bagaimana pendapat pasien tentang pelayanan terkait fisik, emosional, dan spiritualnya ketika dirawat di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro?

C. Fokus Penelitian

1. Mengeksplorasi sikap terkait *caring* yang telah diterapkan perawat kepada pasien yang di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro

2. Mengeksplorasi tindakan perawat tentang *caring* di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro
3. Mengeksplorasi kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro
4. Mengeksplorasi pendapat pasien tentang pelayanan terkait fisik, emosional, dan spiritualnya ketika dirawat di ruang rawat inap non-bedah RS Aisyiyah Bojonegoro.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah referensi baru ataupun bahan masukan maupun koreksi bagi pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Terutama pada pelayanan perawat dalam penerapan perilaku *caring* agar tingkat kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan maksimal sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi RS Aisyiyah Bojonegoro, khususnya bidang keperawatan dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini memberikan informasi dan penelitian yang terkait dengan perilaku *caring* perawat pada pelayanan pasien, sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai

penelitian pendukung dalam melakukan penelitian lain pada masa yang akan datang.

c. Bagi Perawat

Untuk mengembangkan dan meningkatkan pendidikan dalam bidang keperawatan secara professional dalam meningkatkan mutu pelayanan caring keperawatan.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat sebagai bahan bacaan dan juga sebagai bahan acuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui lebih dalam tentang pengembangan profesi perawat dalam hal pelayanannya.



E. Keaslian Penelitian

No		Penelitian Sebelumnya		Penelitian Sekarang
1	Peneliti	Ayob Akbari, Ahmad Nasiri	Majda Pajnkihar, Gregor Štiglic, Dominika Vrbnjak	Yuzita Nurfitriani
2	Judul	<i>A concept analysis of Watson's nursing Caritas process</i>	<i>The concept of Watson's carative factors in nursing and their (dis)harmony with patient satisfaction</i>	Gambaran Perilaku Kepedulian Perawat Menurut Teori Jean Watson Di RS Aisyiyah Bojonegoro
3	Jurnal Nama	<i>Nursing Forum</i>	<i>Nursing Science Quarterly</i>	
4	Vol, No, Tahun	Vol 57, Issue 6, No. 2, 29 Juni 2022	April 2021, 34(2) 157-167	

5	Variabel	<i>Nursing Caritas process</i>	<i>The concept of Watson's carative factors</i>	
6	Instrumen Penelitian	PubMed, Scopus, Ovid, EBSCO, Science Direct, Web of Science, Google Scholar, dan ProQuest	Kuesioner demografi dan Skala Interaksi Perawat-Pasien Caring	
7	Lokasi Penelitian	-	Institusi layanan kesehatan di Slovenia	Ruang rawat inap RS Aisyiyah Bojonegoro
8	Rentang Waktu	-	Agustus 2012	Maret-April 2024
9	Desain penelitian	Menggunakan metode Walker dan Avant	Statistik deskriptif dan inferensial	
10	Analisis	Dicari "Proses Caritas" dan "teori kepedulian Watson". Pada pencarian awal ditemukan 883 artikel, namun akhirnya 25 artikel dimasukkan dalam penelitian.	Statistik deskriptif dan inferensial	
11	Hasil Penelitian	Caritas keperawatan Watson sebagai proses yang didasarkan pada kesadaran kepedulian, terlibat dalam hubungan kepedulian manusia yang dapat diandalkan untuk dukungan penyembuhan, integritas, dan pengembangan kemanusiaan yang mengubah konsep kepedulian menjadi komitmen etis yang lebih tinggi yang diilhami oleh tanggung jawab terhadap orang lain, dan perbedaan makna, meliputi kebaikan, kasih sayang, kegembiraan, dan kedamaian dan mengarah pada pembentukan perilaku Caritas di Caritas Keperawatan Klinis Watson, sehingga mengarah pada peningkatan kinerja.	Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dari perawat, asisten perawat dan rumah sakit, meskipun ditemukan perbedaan persepsi perawat dan asisten perawat terhadap faktor karatif dan kepuasan pasien. Dengan hanya membandingkan persepsi perawat dan asisten perawat terhadap faktor karatif di institusi pelayanan kesehatan, ditemukan perbedaan pada tujuh dari sepuluh faktor karatif.	