

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*” atau kepedulian dan kasih sayang terhadap pasien (Perry, 2012). Pelayanan keperawatan merupakan bentuk unik yang membedakan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter ataupun profesi lain. Filosofi dari keperawatan adalah humanism, holism dan care (Nursalam,2014). Namun kenyataannya masih banyak ditemui perawat berperilaku caring kurang baik.

Caring sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan (Watson,2009). Caring memberikan kemampuan kepada perawat untuk memahami dan menolong klien. Sebagai seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian pasien dengan damai (Nursalam, 2014).

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

Di Indonesia perilaku caring merupakan salah satu penilaian bagi pengguna pelayanan kesehatan. Beberapa hasil survei di beberapa rumah

sakit di Jakarta menunjukkan 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan yang disebabkan oleh perilaku perawat yang kurang caring (Kemenkes RI, 2015). Caring dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dengan manusia lainnya (Watson, 2009).

Perilaku caring merupakan wujud professional pelayanan keperawatan kepada pasien (Arifin Muhammad dkk, 2013). Menurut Watson (2012) perilaku caring 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. Hal ini akan mendorong klien dalam perubahan aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial kearah yang lebih baik.

Pendekatan perilaku caring dengan fokus utama dalam keperawatan adalah faktor-faktor karatif yang dikembangkan dari perspektif '*humanistic*' dan dikombinasikan dengan dasar ilmu, serta diartikan sebagai pertanggung jawaban antara perawat dengan orang lain yaitu pasien. Berdasarkan pemikiran tersebut maka dengan caring akan memungkinkan terjadinya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien sehingga memberikan kepuasan kepada pasien (Ilkafah dan Harniah,2015).

Dalam melaksanakan perilaku caring menurut Watson (2012) dalam *Theory of human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh faktor karatif

yang mencerminkan perilaku caring dari perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistic-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar-mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Begitu juga hasil penelitian Hamka (2014) mengenai Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Toto Kabila menyatakan bahwa perilaku caring perawat masih kurang yaitu terdapat 23 pasien (57,5%) menunjukkan bahwa perilaku caring perawat kurang, sebanyak 14 pasien (35%) menunjukkan perilaku caring perawat cukup dan sebanyak 13 pasien (7,5%) menunjukkan bahwa perilaku caring baik kepada pasien selama dirawat. Hasil penelitian Agusriansa (2015) mengenai Persepsi Pasien *Preoperatif* Terhadap Perilaku Caring Perawat menyatakan 23 orang (45,1%) pasien *preoperatif* berpendapat bahwa perilaku caring perawat dalam kategori tinggi, dan 28 orang (54,9%) berpendapat perilaku *caring* perawat dalam kategori rendah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2015) sebahagian besar pasien menganggap perilaku caring perawat baik (82,5%). Hasil

penelitian Fadillah (2012) di RSUP Dr. M. Djamil Padang di ruang Irna Non Bedah Penyakit Dalam menyebutkan lebih dari separuh perawat dinilai tidak caring (55,5%). Para pakar keperawatan menempatkan caring sebagai pusat perhatian yang mendasar dalam praktek keperawatan, karena banyak peneliti tentang caring mengungkapkan bahwa harapan pasien yang tidak terpenuhi jarang berhubungan dengan kompetensi, tetapi lebih sering karena perawat merawat pasien tidak peka terhadap kebutuhan mereka atau kurang menghargai sudut pandang mereka singkatnya “kurang peduli” (Widodo, 2010).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit umum pendidikan Tipe A yang sudah terakreditasi paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) serta rumah sakit PPK III sebagai rumah sakit rujukan nasional dikawasan Sumatera Tengah. RSUP Dr. M. Djamil diharapkan lebih mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Data Instalasi Hubungan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat RSUP Dr M.Djamil Padang, jumlah komplain pasien pada 2017 sebanyak 217 pengaduan. Komplain untuk pelayanan rawat inap terdapat 56 pengaduan, diantaranya terkait dengan pelayanan keperawatan seperti kurang ramahnya perawat dalam memberikan pelayanan serta kurang cepat tanggapnya perawat dalam menangani keluhan pasien.

Studi pendahuluan yang penulis lakukan di ruangan rawat inap bedah dan ruangan rawat inap non bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang terhadap 10

orang pasien melalui wawancara dengan diagnosis yang berbeda-beda. 3 pasien mengatakan sebagian perawat berperilaku sopan dan ramah, bersedia menyediakan keperluan pasien, 5 pasien mengatakan tidak mengetahui tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada pasien, kurangnya penjelasan yang diberikan kepada pasien oleh perawat, perawat tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan maksud pasien sehingga menyebabkan salah komunikasi antara perawat dengan pasien. 2 orang mengatakan tidak nyaman dengan pelayanan perawat yang kurang senyum, perawat seringkali melayani pasien dengan seadanya tanpa melakukan komunikasi dan perawat jarang sekali bertanya apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat.

Berdasarkan fenomena diatas dan belum adanya penelitian khusus tentang gambaran perilaku caring perawat membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan survey tentang perilaku caring perawat, dengan tujuan untuk melihat sejauh mana gambaran perilaku caring perawat khususnya di ruangan rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang, berdasarkan penilaian pasien sebagai penerima perilaku caring perawat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah “ Bagaimana Gambaran Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran perilaku caring perawat terhadap pasien di ruangan rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik pasien yang dirawat di ruangan rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
- b. Diketahui distribusi perilaku caring perawat di ruangan rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
- c. Diketahui distribusi frekuensi perilaku caring perawat berdasarkan karakteristik pasien di ruangan rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.

D. Mamfaat Penelitian

1. Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perilaku caring yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien dan mengetahui sejauh mana caring dilakukan oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pasien . Informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi perawat untuk menerapkan perilaku caring dalam melakukan asuhan keperawatan.

2. Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan riset keperawatan dan menambah pengetahuan tentang perilaku caring perawat terhadap pasien.

3. Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit

Penelitian ini akan menambah informasi bagi rumah sakit yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai pasien yang dirawat di ruangan rawat inap terhadap perilaku caring sehingga dapat disusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di RSUP Dr. M.Djamil Padang.

