

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Permenkes, 2019). Pelayanan keperawatan merupakan pengelompokan aktifitas keperawatan yang bertanggung jawab atas berlangsungnya pelayanan. Apabila kondisi dalam ruangan pelayanan perawatan adalah suatu tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan mengatur mulai dari penataan pasien, penataan perawat sampai dengan penataan pengelolaan yang disesuaikan dengan standar pelayanan. Namun, jika pelayanan keperawatan yang berdiri bukan dalam tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan terintegrasi dengan pelayanan lain, tetapi pemenuhan standar pelayanan tetap menjadi hal yang harus dipenuhi, misalnya kuantitas dan kualitas tenaga perawat serta bentuk layanan (Hasibuan & Lasma, 2020).

Pelayanan keperawatan dikembangkan bersifat berjenjang mulai dari keperawatan dasar sampai dengan keperawatan yang bersifat rumit atau spesialisik bahkan subspecialistik, disertai dengan sistem rujukan keperawatan sebagai bagian dari rujukan kesehatan yang efektif dan efisien. Pelayanan keperawatan yang bersifat spesialisik, baik keperawatan klinik maupun keperawatan komunitas antara lain adalah keperawatan anak, keperawatan maternitas, keperawatan medikal bedah, keperawatan jiwa, keperawatan gawat darurat, keperawatan keluarga, keperawatan gerontik, dan keperawatan komunitas. Secara bersamaan dikembangkan kemampuan pengelolaan keperawatan profesional (professional nursing management) dengan kepemimpinan profesional keperawatan (professional nursing leadership), sehingga memungkinkan keperawatan berkembang sesuai dengan kaidah-kaidah keperawatan (Karaca & Durna, 2019).

Perawat adalah care provider yang merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang besar, perawat juga profesi yang memberikan pelayanan selama 24 jam kepada pasien (Simamora et al., 2018). Menurut (Suprpto, 2020) menjelaskan bahwa perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan atau asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan.

Sedangkan menurut Permenkes (2019) menjelaskan bahwa perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perawat merupakan salah satu profesi pemberi asuhan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien. Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit dicerminkan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat.

Pelayanan keperawatan sering dijadikan tolak ukur citra sebuah rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang berkualitas (Ananda & Muliantino, 2021). Layanan keperawatan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Sesrianty et al., 2019). Perawat merupakan salah satu profesi pemberi asuhan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kepada pasien. Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit dicerminkan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan bentuk pelayanan yang unik sehingga memiliki perbedaan pelayanan yang diberikan oleh profesi kesehatan lainnya (Afrini, 2019).

Caring adalah suatu hubungan maupun proses antara seorang pemberi asuhan (perawat) dan klien untuk meningkatkan suatu kepedulian demi terciptanya suatu kondisi klien yang baik (Teting, 2018). Caring merupakan fondasi utama dari keperawatan dengan fokus utamanya adalah hubungan antara perawat dan pasien (Hutahaean, 2020). Caring merupakan kepedulian interpersonal seorang yang berprofesi sebagai perawat dalam memberikan kenyamanan dan perhatian serta empati pada pasien. Caring ditunjukkan dengan mengakui keberadaan manusia (*assurance of human presence*), menanggapi dengan rasa hormat (*respectful*), pengetahuan dan keterampilan profesional (*professional knowledge and skill*), menciptakan hubungan positif (*positive connectedness*), perhatian terhadap yang dialami orang lain

(attentiveness to the other's experience) (Anggoro et.al, 2018). Caring memiliki 5 prinsip dasar yaitu knowing, being with, maintaining belief, doing for, dan enabling. Perilaku caring yang baik oleh perawat dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perilaku caring yang baik akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Risaldy, 2018).

Perilaku caring merupakan bentuk kinerja perawat yang dapat mempengaruhi perlakuan perawat seperti kurang ramah, kurangnya rasa simpatik, dan jarang tersenyum kepada pasien. Sikap perawat terhadap pasien salah satu penyebab pelayanan yang kurang memuaskan yakni kurangnya perilaku caring perawat (Wahyudi, Dkk. 2017). Perilaku caring perawat dalam memberikan perawatan dan interaksi dengan pasien sangat diperlukan, antara lain dengan membantu pemenuhan kebutuhan pasien tersebut. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati dan seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh pasien (Triyana, 2019). Perilaku caring perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat dan klien. Caring dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Sunardi, 2019).

Berdasarkan penelitian Praghlapati, Afrilianti dan Gusraeni (2015) tentang gambaran perilaku caring perawat dirumah sakit RSUD Majalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden ruang rawat inap melati RSUD Majalaya menyatakan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik namun masih ada yang kurang baik. Penelitian menyarankan pengembangan penelitian menggunakan prosedur observasi dan wawancara untuk mencapai hasil yang efesiensi. Beberapa rumah sakit dikabupaten Bandung dengan Rumah sakit tipe B seperti RSUD Al Ihsan, dan RSUD Majalaya ditemukan beberapa hal fenomena dalam penerapan caring perawat. Akan tetapi, perilaku caring sangat terbuka untuk di eksplorasi di RSUD Majalaya dibandingkan rumah sakit RSUD Al ihsan akibat proses prosedural penelitian yang kurang mendukung.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalaya merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang penting di wilayah kabupaten Bandung. Sebagai penyedia layanan kesehatan publik, RSUD Majalaya memiliki peran yang krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Dengan jumlah

pasien yang beragam dan kondisi medis yang kompleks, RSUD Majalaya dihadapkan pada tantangan besar dalam memenuhi kebutuhan perawatan yang holistik dan efektif.

Perilaku caring, yang melibatkan aspek empati, perhatian, dan dukungan, merupakan komponen kunci dalam pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Ketika perawat dan staf medis lainnya menunjukkan perilaku caring yang baik, hal itu dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta mempengaruhi hasil perawatan secara positif. Namun, dalam konteks RSUD Majalaya, praktik caring tidak selalu terjadi secara konsisten. Faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan tekanan lingkungan kerja dapat menghambat kemampuan staf medis untuk memberikan perawatan caring secara optimal.

RSUD Majalaya terdiri dari 16 ruangan rawat inap dan 6 ruangan rawat jalan, yang mencakup berbagai layanan medis dan spesialisasi. Di samping itu, rumah sakit ini memiliki 397 tenaga medis, termasuk dokter spesialis, dokter umum, perawat, dan tenaga medis lainnya yang mendukung operasional rumah sakit. Hasil studi pendahuluan bulan februari 2024 kepada beberapa perawat di RSUD Majalaya menginformasikan tentang beberapa hal perilaku caring perawat. Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 2 dari 5 perawat mengatakan pasien banyak mengeluh kurang mendapatkan kepastian pelayanan yang optimal akibat persepsi pasien akan layanan BPJS. Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 3 dari 5 perawat mengatakan dalam melayani pasien dirasakan adanya keluhan kurang dihargai atau dianggap tidak ada keberadaanya.

Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 3 dari 5 perawat mengatakan komunikasi kurang efektif diberikan kepada pasien. Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 4 dari 5 perawat mengatakan dalam melayani pasien sering dianggap tidak ramah oleh pasien. Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 2 dari 5 perawat mengatakan dalam melayani pasien prinsip steril kadang terabaikan akibat kurangnya jumlah ketersediaan peralatan.

Hasil wawancara studi pendahuluan menginformasikan bahwa 5 perawat mengatakan beban kerja melelahkan, sehingga beberapa pelayanan berfokus pada tindakan saja, komunikasi pada pasien terlewatkan. Hasil studi pendahuluan diatas menjelaskan bahwa terdapat beberapa masalah terkait perilaku caring perawat di RSUD Majalaya. Permasalahan meliputi adanya keluhan pasien tentang keberadaanya yang kurang diakui (*assurance of human presence*).

Berdasarkan hasil kepuasan pasien RSUD Majalaya, ditemukan bahwa lebih dari 15% dari total pasien yang disurvei mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Dari data penilain, lebih dari 15% dari responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Dalam hal kualitas pelayanan medis, 18% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas. Begitu juga dalam hal penanganan dan informasi dari staf medis, dimana 20% dari responden merasa tidak puas. Begitu juga dalam proses pendaftaran dan tungguan, 17% dari responden merasa tidak puas. Demikian juga, dalam aspek kebersihan fasilitas, 22% dari responden merasa tidak puas. Dengan angka ketidakpuasan yang signifikan ini, menjadi sangat penting bagi RSUD Majalaya untuk segera mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara menyeluruh.

Selanjutnya, sikap perawat dianggap kurang menghormati pasien (respectful). Pelayanan yang diberikan kepada pasien mengalami kekurangan akibat sarana prasarana yang terbatas sehingga mengurangi profesional (professional knowledge and skill). Berdasarkan penelitian yang berkembang merekomendasikan eksplorasi pada perilaku caring dan permasalahan yang ditemukan diatas, maka dari itu saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Perilaku Caring Perawat di RSUD Majalaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti perumusan masalahnya adalah “Bagaimana Perilaku Caring Perawat di RSUD Majalaya?”.

1.3 Tujuan

Mengeksplorasi pemahaman mendalam tentang perilaku caring perawat di RSUD Majalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan teori tentang caring, serta konsep-konsep terkait seperti empati, kepedulian, dan etika dalam praktik keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan teori tentang caring, serta konsep-konsep terkait seperti empati, kepedulian, dan etika dalam praktik keperawatan.

a. Bagi Mahasiswa Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan kurikulum Pendidikan kesehatan khususnya keperawatan, sehingga dapat mempersiapkan perawat yang lebih siap secara kompeten dalam memberikan perawatan yang peduli dan empatik.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadikan acuan untuk peningkatan perilaku caring agar dijadikan tolak ukur perilaku caring di RSUD Majalaya.

c. Bagi Peneliti

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

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup manajemen keperawatan dan keperawatan dasar mengenai perilaku caring perawat di RSUD Majalaya. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan wawancara mendalam dan analisis tematik. Instrument penelitian ini adalah penulis untuk mengetahui perilaku caring perawat di RSUD Majalaya. Sampel ditentukan dengan saturasi data yang merupakan perawat di RSUD Majalaya yang bersedia menjadi partisipan penelitian melalui inform consent atau persetujuan penelitian.