

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang tinggi. Pada tahun 2017 data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke IGD mencapai 4.402.205 pasien (Kementrian Kesehatan, 2022). Dengan jumlah kunjungan pasien ke IGD yang tinggi ini memerlukan perhatian yang lebih dengan memberikan kualitas pelayanan kepada pasien yang lebih baik. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang perlu dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan keperawatan, agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pengalaman dan menikmati pelayanan keperawatan yang memuaskan (Easter et al., 2018). Menurut M. B. Karo et al., (2022) perilaku *caring* merupakan penilaian bagi pengguna layanan kesehatan.

Caring adalah suatu kesatuan kualitas manusia yang bersifat luas (kemurahan hati, kepedulian dan cinta pada diri sendiri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita etika keperawatan, yang meliputi keinginan untuk merawat, ketulusan untuk merawat, dan tindakan merawat. Perilaku *caring* menggabungkan korespondensi, reaksi positif, dukungan, atau mediasi aktual oleh perawat medis (Barbara, 2010).

Di dunia, perilaku *caring* perawat yang berhati-hati sudah membaik, namun terdapat beberapa negara yang perilaku *caring* perawat yang kurang.

Penelitian yang dipimpin oleh Aiken (2011), menunjukkan tingkat perawat yang memiliki kualitas *caring* perawatan yang kurang terdapat di Irlandia 11%, dan Yunani adalah 47%. Hasil penelitian pada bulan juli 2010 kementrian kesehatan yang disampaikan oleh drg. Usman hasil survey Citizen Report Card (CRC) yang mengambil 738 pasien rawat inap di 23 Rumah Sakit (RS) negeri dan swasta. Survey dilakukan di lima wilayah perkotaan besar di Indonesia dan menemukan 9 fokus masalah, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan sikap petugas medis yang kurang ramah, simpatik, dan jarang senyum (Kementrian Kesehatan, 2010).

Perilaku *caring* merupakan sifat atau sikap yang wajib dimiliki oleh perawat, semua pasien membutuhkan perilaku *caring* dari perawat, termasuk pasien di IGD, walaupun kondisi di IGD dituntut cepat dan tepat (Hidayanto et al., 2021). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *caring* behavior perawat dalam praktik keperawatan yang meliputi umur, jenis kelamin, agama, pendidikan, suku, lama bekerja dan pulau (M. Karo & Baua, 2019). Menurut James et al., (2009) dalam buku Hutahean, (2020) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi *caring* yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Faktor individu meliputi kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Faktor psikologis meliputi sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.

Perawat tidak boleh lupa untuk berperilaku *caring* pada pasien di IGD, karena kurangnya *caring* akan menyebabkan keadaan pasien yang kurang

nyaman atau gelisah cemas yang akan mempengaruhi kondisi mereka menjadi lebih buruk (Hidayanto et al., 2021). Menurut Ramadhiani & Siregar, (2019) perawat yang sudah menerapkan perilaku *caring* akan berdampak positif kepada pasien yaitu pasien merasa puas, pasien merasa dihargai dan pasien merasa aman ketika dirawat oleh perawat, sedangkan jika perawat tidak *caring* kepada pasien akan berdampak negatif kepada pasien yaitu pasien akan merasa takut dirawat oleh perawat, merasa tidak diperdulikan dan memperlambat proses penyembuhan. Seorang perawat wajib berperilaku *caring* kepada pasien, karena hubungan perawat sebagai pemberi pelayanan dan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien (Mailani & Fitri, 2017).

Pasien akan merasa puas dengan perilaku *caring* perawat di IGD apabila pasien terjaga dengan perawat yang mengutamakan safety pasien saat melakukan tindakan kegawatdaruratan, perawat yang jelas dalam memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pasien, berlaku adil, tidak memberlakukan pasien dengan dengan beda-beda dan ramah dalam melakukan pelayanan atau tindakan keperawatan (Jainurakhma et al., 2021). Perawat yang *caring* mempunyai peluang 4,92 kali untuk memberikan kepuasan pasien dibanding yang kurang *caring* (Sukesi, 2013). Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat dan pasien semakin terbina (Lestari & Tiara, 2013).

Hasil beberapa penelitian masih terdapat perawat yang kurang dalam

berperilaku *caring*. Penelitian yang dilakukan oleh (Supriatin, 2015) Perawat pelaksana di instalasi rawat inap RS tersebut sebagian besar kurang berperilaku *caring*, terdapat 25 perawat (58,1%) kurang baik dalam berperilaku *caring*. Hasil penelitian oleh (Mailani & Fitri, 2017) juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 50 orang (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Padang Tahun 2016.

Aplikasi *caring* harus dilakukan di semua rumah sakit atau poliklinik, salah satunya adalah rumah sakit di wilayah Bandung dan Sumedang. Di Kabupaten Bandung terdapat 10 rumah sakit, dan jumlah rumah sakit di Kabupaten Sumedang sebanyak 6 rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien tahun 2020 di Kabupaten Bandung mencapai 1.681.939 jiwa, sementara itu data kunjungan di kabupaten Sumedang yaitu sebesar 221.482 jiwa (Dinas Kesehatan, 2022).

Banyaknya kunjungan pasien di Bandung dan Sumedang perlu pertimbangan lebih lanjut dengan memberikan perhatian lebih dengan menaikkan mutu pelayanan di setiap RS. Salah satu RS di daerah Bandung yang merupakan RS pemerintah daerah dengan predikat kelas B dan bersertifikasi lengkap adalah RSUD Majalaya. Sedangkan RS daerah Pemerintah Kabupaten Sumedang hanya ada RSUD Sumedang dengan predikat kelas B. Sehingga pada studi pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti memilih di RSUD Majalaya dibandingkan dengan RSUD Sumedang.

Rumah Sakit Umum Daerah Laswi sebelumnya RSUD Majalaya atau

yang lebih dikenal RS Ebah adalah salah satu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Bandung yang berdiri sejak tahun 1951, sebagai RS Umum dan termasuk sebagai RS Kelas B dengan sertifikasi lengkap. Klinik umum Majalaya ini terletak di Jl. Daerah Cipaku No.87 Paseh, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. RSUD Majalaya juga memiliki Instalasi Gawat Darurat dengan dokter jaga dan paramedis dengan tenaga spesialis dan paramedis ahli serta didukung oleh dokter spesialis ahli, ambulan, radiologi, laboratorium, pusat donor darah dan farmasi/toko obat. Ruang-ruang di Instalasi Gawat Darurat terdiri dari ruang maternal, trauma center umum, ruang neonatal, trauma center anak, resusitasi, isolasi dan ruangan perawatan gawat darurat.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 17 November 2022, di dapatkan data jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga medis perawat di IGD khususnya ada 22 orang, dengan 1 kepala perawat ruangan IGD dan perawat pelaksana yaitu 21 orang, dengan rencana kewajiban tiap shift sebanyak 4 - 5 orang dengan latar belakang pendidikan perawat pelaksana yang sudah Ners 8 orang, DIII terdapat 14 orang dan semuanya sudah mendapat pelatihan kegawatdaruratan. Dari jumlah tenaga perawat yang ada, dapat dikelompokkan berdasarkan lama kerjanya, yaitu di atas 5 tahun terdapat 20 tenaga medis dan di bawah 5 tahun terdapat 2 tenaga medis.

Tingkat pendidikan tenaga perawat yang sudah Ners (Profesional) masih sangat rendah yaitu 8 dari 22 perawat dengan jumlah DIII (Vokasional) terdapat 14 perawat yang dikhawatirkan berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan perawat berupa Perilaku *caring* di Instalasi Gawat Darurat RSUD

Majalaya.

Jumlah kunjungan pasien ke IGD RSUD Majalaya pada tahun 2022 sebanyak 32.038 pasien, terdiri dari pasien baru sebanyak 16.047 dan kunjungan pasien lama sebanyak 15.991. Peneliti melakukan wawancara kepada 12 pasien IGD, 6 dari 12 pasien menyatakan perawat IGD kurang ramah saat berinteraksi, tidak tersenyum saat melakukan tindakan, dan mengatakan perawat tidak menjelaskan terlebih dahulu pada saat tindakan keperawatan. Peneliti menunjukan skala kepuasan pelayanan kepada pasien, dari 7 pasien terdapat 4 pasien menunjukan skor kurang puas, 2 pasien menunjukan skor puas dan 1 pasien menunjukan skor cukup puas.

Pada informasi yang diperoleh pada 24 Mei 2023 di RSUD Sumedang sebagai bahan pertimbangan dengan RSUD Majalaya, didapatkan total SDM tenaga medis perawat di IGD RSUD Sumedang ada 33 perawat, dengan 1 kepala perawat ruangan IGD dan perawat pelaksana ada 32, dengan rencana kewajiban dinas tiap shift (jadwal) 6 orang dengan latar pendidikan DIII terdapat 27 orang, Profesi Ners 6 orang, dan semuanya sudah mendapat pelatihan kegawatdaruratan. Dari jumlah tenaga perawat yang ada dapat dikelompokkan berdasarkan lama kerjanya yaitu lebih dari 5 tahun ada 10 perawat dan kurang dari 5 tahun ada 22 perawat.

Jumlah kunjungan pasien ke IGD RSUD Sumedang di tahun 2022 terdapat sebanyak 29.478 pasien, terdiri dari pasien baru sebanyak 14.623 dan kunjungan pasien lama sebanyak 14.855. Peneliti melakukan wawancara kepada 12 pasien IGD, 3 dari 12 pasien menyatakan perawat IGD kurang ramah

saat berinteraksi, tidak tersenyum saat melakukan tindakan, dan mengatakan perawat tidak menjelaskan terlebih dahulu pada saat tindakan keperawatan. Peneliti menunjukkan skala kepuasan pelayanan kepada pasien, dari 7 pasien terdapat terdapat 2 pasien menunjukkan skor kurang puas, 4 pasien menunjukkan skor puas dan 1 pasien menunjukkan skor cukup puas.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “gambaran perilaku *caring* perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran perilaku *caring* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalaya?”

1.3 Tujuan penelitian

Untuk mengetahui Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Menurut Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perilaku *caring* perawat terhadap pasien dan dapat digunakan untuk pustaka keperawatan untuk menambah pengetahuan tentang perilaku *caring* perawat terhadap pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai data dasar dan bahan evaluasi yang dapat digunakan oleh Rumah Sakit untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan keperawatan mengenai *caring* perawat di IGD RSUD Majalaya.

2. Bagi Perawat

Dapat dijadikan evaluasi diri untuk meningkatkan kompetensi perawat dalam mengaplikasikan perilaku *caring* perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar penelitian dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup keperawatan dasar menggunakan metode penelitian Deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dimana tujuannya untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di RSUD Majalaya yang dilaksanakan mulai bulan November 2022 sampai selesai.