

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* YANG DILAKUKAN PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI
RUANGAN PENYAKIT DALAM RSUD
PARIAMAN TAHUN 2012**

Penelitian Manajemen keperawatan



**LAILA HAFSYAH
BP. 05921041**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2012**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini memberikan pengaruh positif terhadap jasa pelayanan kesehatan. Banyaknya informasi yang diterima masyarakat baik dari media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat lebih kritis terhadap pemberian pelayanan kesehatan. Masyarakat menuntut tanggung jawab yang lebih besar dari pemberi pelayanan kesehatan untuk berbagai pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal ini memberikan dampak yaitu peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ismar.A, 2002).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat dari perilaku, maupun keterampilan yang ditunjukkan oleh perawat maupun dokter atau pemberi pelayanan kesehatan lainnya selain dari ilmu yang mereka miliki. Watson (2003) menekankan bahwa dari semua unsur diatas, perilakulah yang paling penting dalam kualitas pelayanan karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi proses penyembuhan klien. Terlebih lagi profesi keperawatan yang merupakan ujung tombak dari jasa pelayanan kesehatan itu sendiri. Perawat harus berinteraksi dan memberikan asuhan keperawatan secara langsung sesuai dengan ilmu keperawatan yang dimilikinya.

Ilmu keperawatan merupakan suatu disiplin ilmu praktis yang berkembang dan perawat sebagai suatu profesi ditantang untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan klien, yang mempunyai implikasi terhadap kesehatan atau sistem pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan akhir keperawatan, yaitu membantu klien mencapai potensi kesehatan sepenuhnya. Dalam membantu klien mencapai potensi kesehatan sepenuhnya perawat harus mempunyai suatu pendekatan yang menyeluruh. Pendekatan keperawatan komprehensif, yaitu pemberian asuhan keperawatan secara

bio, psiko, sosio, spiritual merupakan pendekatan yang digunakan oleh perawat. Pendekatan ini menggunakan konsep dan ilmu yang terkait dengan keperawatan, salah satunya adalah *caring* (Watson, 2003).

Caring dan merawat sering dianggap memiliki pengertian yang sama dan banyak orang memilih perawat sebagai profesi karena keinginan mereka untuk merawat orang lain. *Caring* sendiri merupakan konsep sentral yang menggabungkan pengetahuan dan praktik keperawatan. Dengan *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan sebagai pusat perhatian dan inti dari keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. (Nurachmah, 2001).

Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan yang diformulasikan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya para perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan, tanpa membeda-bedakan kondisi atau penyakitnya. Hal ini termasuk kepada klien yang mengalami berbagai penyakit, dimana klien mengalami kemunduran fisik yang membuat mereka menjadi tergantung pada perawat (Zulfa, 2009).

Klien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila klien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi jika klien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Suatu perusahaan atau rumah sakit harus menerapkan dan mengelola suatu tim yang mempunyai kemampuan mempertahankan klien. Tim yang dikelola tersebut merupakan orang-orang yang ahli baik secara ilmu maupun pengalaman klinis di lapangan. Pengalaman klinik menunjukkan bahwa banyak perawat yang tidak mampu memperlihatkan perilaku merawat dengan konsep *caring* tersebut. Kesan utama masyarakat Indonesia tentang perilaku perawat

berkonotasi negatif seperti tidak ramah, judes, pemarah, tidak memberikan informasi yang diperlukan (Hamid, 2001).

Kepuasan klien juga erat hubungannya dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan perilaku *caring*. Anjaswarni (2002) pada hasil penelitiannya menegaskan bahwa didapatkan secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan klien tinggi terhadap perilaku *caring* oleh perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Berdasarkan pencapaian rata-rata tingkat kepuasan ini dapat diketahui bahwa pencapaian tingkat kepuasan klien terhadap perilaku *caring* adalah 82,25% yang berarti klien cenderung merasa puas. Hasil penelitian Ismar, A tahun 2002 di Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang menunjukkan hampir separoh perawat yang diteliti dinilai tidak *caring* (48,3%) dan sebagian besar klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (79,2%). Dari data tersebut ada perawat yang sudah mempunyai perilaku *caring* dan masih ada perawat yang belum berperilaku *caring* sehingga mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan yang selanjutnya berdampak terhadap kepuasan klien akan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) piriaman merupakan ruang rawat inap dengan jumlah klien terbanyak di bandingkan dengan ruang rawat inap lain dengan kapasitas 34 tempat tidur. Adapun jumlah klien rawat inap pada bulan Februari 2010 berjumlah 130 orang dan pada bulan Maret 110 orang. Tenaga perawat di ruangan penyakit dalam berjumlah 15 orang, dengan kualifikasi pendidikan 2 orang S1 keperawatan, 9 orang D3 keperawatan, 1 orang D3 kebidanan, dan 3 orang SPK (Sekolah Perawat Kesehatan). Dari survey awal yang dilakukan di ruangan penyakit dalam terhadap 15 orang klien, didapatkan data dari 10 orang mengatakan bahwa perawat cenderung kurang ramah, judes, sering tidak peduli terhadap klien, dan 5 orang lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah dan baik terhadap klien. Data

dari surat kabar Padang Ekspres, tanggal 26 Mei 2010 dikatakan adanya keluhan dari klien tentang kurangnya mutu pelayanan, perawat dinilai kurang ramah, judes dan tidak mendengarkan klien.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tentang pentingnya *caring* dalam praktik keperawatan, baik dari hasil penelitian terdahulu maupun survei tentang kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit, maka peneliti merumuskan masalah penelitian adakah Hubungan Perilaku *Caring* yang dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman Tahun 2011.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman tahun 2011.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di ruangan Penyakit dalam RSUD Pariaman

- b. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- c. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- d. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan rasa nyaman dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- e. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan sentuhan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- f. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat membina hubungan saling percaya dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- g. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat bertanggung jawab dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- h. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan informasi sehingga klien dapat mengambil keputusan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- i. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat menunjukkan sensitifitas dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- j. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat menunjukkan rasa hormat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- k. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- l. Mengetahui perilaku *caring* perawat yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi institusi pelayanan kesehatan

- a. Informasi tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien dapat memberikan gambaran tentang mutu tenaga keperawatan sehingga, dapat lebih meningkatkan kinerja staff keperawatan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan masukan mengenai gambaran perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan klien di ruang rawat inap. Informasi tersebut dapat digunakan bagi manajer keperawatan dalam menyusun rencana kegiatan manajemen keperawatan untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

2. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian dapat memperluas wacana perawat manajer maupun perawat peneliti untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terkait asuhan keperawatan khususnya *caring* sebagai inti dan fokus dalam praktik keperawatan professional di Indonesia guna mengangkat citra profesi keperawatan

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan informasi baru atau data bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman Januari 2011 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Lebih dari separuh klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (57.1%)
2. Lebih dari separuh klien menilai perilaku *caring* perawat kurang (66%)
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat, perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian, memberikan rasa nyaman, membina hubungan saling percaya, bertanggungjawab, dan menunjukkan rasa hormat dengan tingkat kepuasan klien.
4. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara perawat memberikan sentuhan, memberikan informasi, dan menunjukkan sensitifitas dengan tingkat kepuasan klien
5. Perilaku *caring* perawat yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan klien adalah perawat membina hubungan saling percaya.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pimpinan rumah sakit khususnya RSUD Pariaman untuk memberikan penyegaran tentang *caring* pada perawat dan meningkatkan pengawasan serta memberikan motivasi kepada perawat agar berperilaku *caring*.
2. Diharapkan kepada perawat agar meningkatkan perilaku *caring* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan tentang *caring* dan mempertahankan perilaku *caring* tersebut dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga mutu asuhan keperawatan bisa terus dipertahankan.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang perilaku *caring* perawat dengan menggunakan instrumen penelitian yang berbeda.