

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angka kepuasan pasien di Indonesia masih terbilang rendah, berdasarkan riset dari beberapa rumah sakit hasil dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan angka kepuasan pasien masih di bawah, didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat pada pasien (Mailani dkk., 2018). Kepuasan pasien didapatkan yang merasa tidak puas 74 responden dengan persentase (59%) menunjukkan hasil merasa tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat. Ketidakpuasan itu berhubungan dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam keperawatan dikenal dengan perilaku *caring* ini sering digunakan untuk proses pelayanan keperawatan dimana ketika pelayanan keperawatan yang optimal akan memicu mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik (Darmawan dkk., 2019).

Kepuasan pasien dengan perilaku perawatan perawat bervariasi dari satu negara ke negara lain. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien (Bukuku, 2018). Kepuasan pasien dengan perilaku perawatan adalah 63,9% di Turki (Karaca & Durna, 2019) dan 55,15% di Ethiopia Mulugeta dkk., (2019). Perawatan yang baik (Kibret dkk., 2022). Hanya terdapat perbedaan evaluasi perilaku keperawatan antara perawat dan pasien, dengan perawat memberikan prioritas yang lebih tinggi terhadap perilaku keperawatan (Calong & Soriano, 2018). Hal ini dikarenakan kepuasan

kerja dan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan perilaku *caring* pada seorang perawat (Kibret dkk., 2022).

Dari 17 artikel menemukan bahwa di Indonesia jumlah pasien yang puas dengan perilaku *caring* perawat berkisar antara 40 sampai 100%. Pasien di Jawa Timur memiliki kepuasan pasien tertinggi terhadap perilaku perawatan, sedangkan Sumatera Utara memiliki kepuasan pasien terendah. Agama dan budaya memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Jenis kelamin, pendidikan dan lamanya pasien dalam pengobatan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap perilaku perawatan bervariasi menurut provinsi di Indonesia, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui perilaku perawatan yang lebih baik (Afliana dkk., 2022).

Perilaku peduli sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Namun penelitian di beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa perilaku perawat yang buruk masih ada. RSUP Prof. Dr. Marine R. D. Kandou Manado 26.7 % responden mengatakan perilaku *caring* masih buruk (Gaghiwu dkk., 2013). RSUD Dr. H. Soewondo Kendal menemukan bahwa 29,6% perawat tidak hadir dalam perawatan pasien dan menurut Martiningtyas dkk. (2013) Dr H. Koesnadi Bondowoso hingga 50% perilaku kurang peduli (Prabowo dkk., 2014). Dilihat dari ketiga rumah sakit tersebut, tingkat perilaku perawat masih rendah.

Perilaku peduli pengasuh adalah salah satu komponen inti keperawatan ini memainkan peran dalam proses penyembuhan pasien, menekankan perhatian yang lebih besar, rasa hormat dan hormat kepada klien yang dibantu. Perilaku peduli perawat terhadap pasien merupakan inti dari pekerjaan keperawatan yang

memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien pada perawat (Potter & Perry, 2015). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku pengasuhan, antara lain faktor individu, psikologis, dan organisasi (Isnanda, 2020). Kepuasan pasien adalah metrik yang sangat penting ketika mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit. Pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit menunjukkan loyalitas pasien ketika menggunakan pelayanan rumah sakit. Loyalitas pelanggan dapat memberikan dampak positif dan manfaat lain bagi penyedia jasa yaitu rumah sakit (Risaldy dkk., 2018).

Kualitas layanan kesehatan adalah jenis penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses penyampaian pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas fasilitas fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia, dan profesionalisme yang tinggi sebagai pelayanan yang dapat diberikan kepada seluruh masyarakat (Isnanda, 2020).

Pelayanan kesehatan rumah sakit juga mencakup pelayanan bagi pasien yang terbaring di tempat tidur. Pasien rumah sakit merupakan pasien tatap muka yang membutuhkan kegiatan perawatan pasien yang cepat, tepat dan profesional. Kualitas pelayanan pasien dalam perawatan rumah sakit merupakan nilai tertentu yang mempengaruhi apakah kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien baik atau buruk (Muninjaya, 2018).

Keberhasilan perilaku keperawatan perawat yang menggambarkan mutu pelayanan rumah sakit dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Ada berbagai hal yang berefek pada kepuasan antara lain kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan (*care*), fasilitas dan suasana, harga dan biaya (Susatyo, 2016).

Kepuasan pasien adalah alasan yang pertama dalam penyelenggaraan pelayanan rawat inap dan rawat jalan, dimana kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa (pasien), begitu pula sebaliknya kepuasan pelanggan yang buruk akan mempengaruhi profitabilitas perusahaan pelayanan kesehatan ini (Isnanda, 2020).

Menurut Mailan dan Fitri (2017), desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross-sectional study* untuk mengetahui hubungan antara perilaku keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan. Hasil yang diperoleh sebagian besar 39 (46,4%) perilaku keperawatan buruk, lebih dari setengah dari 50 responden (59,5%) tidak puas dengan perilaku keperawatan perawat.

Hasil penelitian Suweko dan Warsito (2019) diperoleh kesimpulan bahwa terdapat korelasi antara perilaku peduli perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian Yunita dan Hariad (2019) menunjukkan bahwa semakin baik perawat maka kepuasan pasien semakin tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safitri

dan Herlina (2019) bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *care* dan motivasi *care* dengan kepuasan pasien menggunakan metode penelitian *cross-sectional* korelasional imaging dengan hasil 48 responden *care*. Terdapat 34 responden (70,8%), 13 responden (28,3%) tidak tertarik dan 14 responden (29,2%) menyatakan puas dan 33 responden (71,7%) menyatakan tidak puas.

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Apriza, (2018) didapatkan hasil bahwa ketika *caring* perawat tinggi maka tingkat kepuasa yang didapatkan oleh pasien juga tinggi. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Aisyah dkk., (2022) diperoleh kesimpulan ada korelasi antara perilaku peduli perawat dan kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Palabuhanratu pada 15 orang pasien menunjukkan bahwa dalam dimensi *respectful deference* 3 perilaku kurang peduli dalam dukungan dan semangat, dalam segi *assurance of human presence* 3 orang mengatakan perawat kurang membantu mengurangi rasa sakit pasien akan keluhan yang dirasakan pasien, dalam dimensi *profesional knowledge and skill* 3 orang mengatakan perawat kurang mengajarkan bagaimana cara memenuhi kebutuhan pasien, dalam dimensi *positive connectendess* 3 orang mengatakan perawat kurang bisa membuat lingkungan biologis, psikologis, social budaya, dan keagamaan yang mendukung, dalam dimensi *attentive to other's experience* 3 orang mengatakan perawat kurang memberikan pasien mengungkapkan perasaannya.

Selanjutnya hasil studi pendahuluan terhadap kepuasan di dapatkan hasil dari 15 orang pasien mengatakan, dalam dimensi *resvonsiveness* 3 orang mengungkapkan kurang puas karena perawat lama datang ketika dipanggil pasien,

dalam dimensi *realibility* 3 orang mengungkapkan kurang puas karena perawat kurang handal dalam melakukan tiap tindakan dengan akurat, tepat, dan dapat diandalkan, dalam dimensi *assurance* 3 orang mengungkapkan kurang puas karena perawat kurang mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam melakukan tindakan keperawatan, dalam dimensi *emphaty* 3 orang mengungkapkan kurang puas karena perawat tidak datang berkunjung kepada pasien tanpa diminta, dan dalam dimensi *tangibles* 3 orang mengungkapkan kurang puas karena peralatan yang ada di ruanga terlihat cukup lengkap.

Sementara itu berbeda dengan hasil studi pendahuluan di RSI Assyifa Sukabumi pada 15 orang pasien rawat inap mengtakan puas terhadap perilaku *caring* perawat dalam dimensi *respecful deference* 3 orang mengatakan perawat memberikan dukungan dan semangat, dalam segi *assurance of human presence* 3 orang mengatakan perawat membantu mengurangi rasa sakit pasien akan keluhan yang dirasakan pasien, dalam dimensi *profesional knowledge and skill* 3 orang mengatakan perawat mengajarkan bagaimana cara memenuhi kebutuhan pasien, dalam dimensi *positive connectendess* 3 orang mengatakan perawat bisa menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spiritual yang mendukung, dalam dimensi *attentive to other's experience* 3 orang mengatakan perawat memberikan pasien mengungkapkan perasaannya.

Selanjutnya hasil studi pendahuluan terhadap kepuasan di dapatkan hasil dari 15 orang pasien puas , dalam dimensi *resvonsiveness* 3 orang mengatakan puas karena perawat lama datang ketika dipanggil pasien, dalam dimensi *realibility* 3 orang mengatakan puas karena perawat handal dalam melakukan tiap tindakan

dengan akurat, tepat, dan dapat diandalkan, dalam dimensi *assurance* 3 orang mengatakan puas karena perawat mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam melakukan tindakan keperawatan, dalam dimensi *emphaty* 3 orang mengatakan puas karena perawat datang berkunjung kepada pasien tanpa diminta, dan dalam dimensi *tangibles* 3 orang mengatakan puas karena peralatan yang ada di ruanga terlihat lengkap.

Berdasarkan uraian diatas terkait hasil studi pendahuluan dan hasil penelitian dari berbagai sumber dapat disimpulkan bahwa rata-rata perilaku *caring* perawat masih cukup kurang sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palabuhanratu?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuhanratu.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Palabuhanratu.

2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuhanratu.
3. Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuhanratu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu keperawatan manajemen rumah sakit terkait perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai evaluasi untuk mempertahankan mutu pelayanan dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat terhadap pasien di Rumah Sakit.

2. Bagi Perawat

Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai salah satu intervensi untuk pelayanan asuhan keperawatan dengan penerapan perilaku *caring* guna mencapai pelayanan keperawatan yang memuaskan bagi pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai acuan dasar untuk diteliti lebih lanjut sehingga penelitian selanjutnya bisa lebih baik lagi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Perrmasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan area manajemen keperawatan Rumah Sakit. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Palabuhanratu yang berjumlah 611. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*.