BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, terutama di unit rawat inap yang memerlukan perhatian dan perawatan intensif. *Caring* sebagai inti dari praktik keperawatan, berperan penting dalam menciptakan hubungan yang mendalam antara perawat dan pasien, di mana perawat tidak hanya memberikan intervensi fisik, tetapi juga memberikan dukungan emosional dan psikologis. Menurut Watson (2008), *caring* adalah proses yang melibatkan empati, kasih sayang, serta perhatian yang tulus dari perawat terhadap pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pasien mencerminkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima, baik dari aspek teknis maupun interpersonal. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung memiliki hasil kesehatan yang lebih baik dan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh peralatan medis dan pengobatan yang tersedia, tetapi juga oleh interaksi langsung antara perawat dan pasien.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur dan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian (Alshamsan et al., 2010) menunjukkan bahwa 90% masyarakat di lima negara berkembang di dunia menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien sehingga ketercapaian derajat kesehatan yang baik ditandai dengan seluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita.

Data kemnakes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Dirjen Bina Pelayanan Medik 2010, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan mengatakan, kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang 1 2 diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani,

(2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan presentase kepuasan sebesar 36.9%.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien di ruang rawat inap anggrek rsud sumberglagah mojokerto 25 Juni 2024 melalui wawancara 10 pasien, 6 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama atau perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Selain itu data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden pada semester pertama tahun 2023 didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan puas yaitu 84,19%, sedangkan pada semester kedua didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan kurang puas yaitu 78,33%. Perlu diketahui bahwa standar capaian layanan kesehatan yang ditargetkan pemerintah sebesar 76,61–88,30% (baik/puas) (PERMENPAN14/2017). Perlu diketahui bahwa pemerintah menetapkan angka persentase kepuasan survei kepuasan layanan publik mutu pelayanan dikatakan sangat puas/sangat baik : 88,31-100%, puas/baik : 78,81-88,30, kurang puas/kurang baik : 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik : < 64,99% (PERMENPAN14/2017). Dari data yang didapat dari studi pendahuluan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan angka kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang perawat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Firmansyah et al., 2019) Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (279/MENKES/SK/IV/2006).

Perilaku 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. (Firmansyah et al., 2019). Perilaku – perilaku tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial kearah yang lebih baik. *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh *carative factor* yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah

membentuk sistem nilai humanistik-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 tempat/lingkungan yang mendukung, melindungi, aman, dan atau memperbaiki mental spiritual, sosiokultural, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis. (Firmansyah et al., 2019).

Berdasarkan data data tersebut di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Di Rawat Inap Anggrek RSUD Sumbergagah Mojokerto.

B. Rumusan Masalah

Rumusan Dalam Penelitian Adalah Apakah Ada Hubungan *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto ?

C. Tujuan Penelitian

1. Umum

Untuk Mengetahui Hubungan *Caring* dengan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto ?

2. Khusus

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengidentifikasi *caring* perawat pada pasien di ruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberlagah Mojokerto ?
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberlagah Mojokerto ?
- 3) Menganalisis Hubungan *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberlagah Mojokerto ?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a) Institusi Pendidikan

Memberikan gambaran dalam pengembangan Ilmu keperawatan umumnya ilmu pengetahuan dan khususnya manfaat ilmu *Caring*

b) Peneliti Selanjutnya

Menjadi Referensi guna pengembangan ilmu pengetahuan dan pelengkap referensi *caring* yang sudah ada Secara Praktis

a) Management

Menjadi Dasar Pelayanan dengan peningkatan mutu pelayanan pada pasien atau pelanggan akan untuk terus berupaya dalam memberikan pelayanan prima.

b) Tempat Penelitian

Sebagai tambahan pemahaman dalam memberikan pelayanan sesuai ketentuan serta dijadikan bahan pertimbangan dan masukan pihak manajemen dalam mengatasi permasalahan yang ada di Rumah sakit serta sebagai acuan dalam mengetahui kinerja pegawai.