

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan, (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Andriani, 2017). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan *image* (Rusnoto, Noor Chollifah, 2019).

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap *caring* dari perawat, semakin rendah sikap

caring atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. 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 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 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 puskesmas Teluk Bogam pada tanggal 11 Mei 2020 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 2019 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 puskesmas 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 dari puskesmas Teluk Bogam.

Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan carameningkatkan 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 di puskesmas, 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 *carative caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan *carative caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Menganalisis hubungan *carative caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi *carative caring* perawat di Puskesmas Sidosermo
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas
- c. Menganalisis hubungan *carative caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Responden

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan bagi perawat untuk dapat meningkatkan pelayanan keperawatan sebagai kepuasan pasien.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini sebagai pedoman bagi tempat penelitian untuk menerapkan metode baru dalam meningkatkan *carative caring* perawat pada pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menerapkan metode yang berbeda dalam meningkatkan *carative caring* perawat pada pasien.