BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit. Pemberian pelayanan keperawatan juga didasari oleh sikap *caring* perawat yang mampu meningkatkan kualitas Pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan diberikan dirumah sakit paling besar diberikan adalah pelayanan keperawatan sebanyak 90%. Baik buruknya pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan itu sendiri. Bagian yang termasuk pada pelayanan keperawatan diantaranya : empati, informasi, dan dukungan emosional, karena ketiga sikap ini sangat dibutuhkan oleh pasien. *Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi (Puspita Pratiwi et al., 2023).

Menurut *World Health Organization* (2022) bahwa *caring* diartikan sebagai tindakan kepedulian. *Caring* merupakan sebuah sikap atau perilaku sepenuh hati yang diberikan perawat kepada klien dengan rasa peduli, perhatian dan memperhatikan emosi pasien untuk menciptakan hubungan

terapeutik, perilaku *caring* yang diberikan perawat akan membuat klien puas tak hanya akan sembuh dari masalah kesehatannya tetapi juga akan merasakan nyaman dan senang ketika diberikan asuhan keperawatan (RI, 2020).

Perilaku *caring* di Indonesia merupakan penilaian bagi pengguna layanan kesehatan. Perilaku *caring* menunjukkan 24% *caring* perawat berada pada kategori cukup, separuh perawat, 60% pasien mengeluhkan perilaku *caring* perawat, pasien menyebutkan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat, dengan kurangnya perilaku *caring* perawat dapat memperburuk. Pelayanan kesehatan yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan merugikan pasien dan rumah sakit (Puspita Pratiwi et al., 2023).

Perawat tidak menunjukkan empati, pasien mungkin merasa diabaikan, tidak dipahami, atau bahkan terasing, yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya empati dapat meningkatkan tingkat kecemasan dan stres pada pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi proses penyembuhan mereka. Selain itu, hubungan yang lemah antara perawat dan pasien dapat mengakibatkan komunikasi yang buruk, di mana pasien mungkin enggan untuk berbagi informasi penting tentang kondisi mereka atau mengikuti saran medis. Maka dari itu, penting bagi perawat untuk mengembangkan keterampilan empati sebagai bagian dari pendidikan dan pelatihan mereka, guna meningkatkan kualitas perawatan dan hasil kesehatan pasien (Alfirosa et al., 2019).

Informasi yang diberikan oleh perawat kepada pasien selama perawatan rawat inap sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang jelas dan transparan mengenai kondisi kesehatan, prosedur medis, dan rencana perawatan dapat meningkatkan pemahaman pasien dan mengurangi kecemasan mereka. Menunjukkan bahwa pasien yang menerima informasi yang memadai dari perawat melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, dengan 82% pasien merasa lebih tenang dan puas ketika perawat menjelaskan prosedur dengan jelas (Zulfita et al., 2020).

Kurangnya informasi bagi pasien terkait perawatan dapat menyebabkan berbagai dampak negatif. Pasien yang tidak mendapatkan informasi yang jelas dan memadai cenderung mengalami kebingungan mengenai kondisi kesehatan mereka, yang dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Selain itu, komunikasi yang buruk antara tenaga medis dan pasien dapat mengakibatkan ketidakpahaman tentang prosedur perawatan, pengobatan, dan hak-hak pasien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepatuhan pasien terhadap rencana perawatan. Hal ini berpotensi memperburuk hasil kesehatan dan memperpanjang waktu pemulihan. Pasien yang tidak memiliki akses informasi yang cukup juga berisiko mengalami komplikasi kesehatan yang lebih serius. Ketidakpahaman mengenai efek samping obat atau prosedur medis dapat menyebabkan pasien tidak mengikuti instruksi dengan benar, yang dapat berakibat fatal. Selain itu, kurangnya informasi dapat menghambat kemampuan pasien untuk membuat keputusan yang terinformasi mengenai perawatan mereka, sehingga mengurangi rasa kontrol dan otonomi mereka dalam proses penyembuhan (Handayani *et al.*, 2023).

Berdasarkan dari semua hasil penelitian di atas pengaruh perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap mencerminkan pentingnya interaksi antara perawat dan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Dalam lingkungan rumah sakit, pasien sering kali mengalami kecemasan dan ketidakpastian terkait kondisi kesehatan mereka. Perilaku *caring*, yang mencakup empati, dan komunikasi yang baik, dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Penelitian menunjukkan bahwa ketika perawat menunjukkan sikap *caring*, pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, kurangnya perilaku *caring* dapat menyebabkan ketidakpuasan dan pengalaman negatif selama perawatan. Fenomena ini menyoroti kebutuhan untuk melatih perawat dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi, serta pentingnya menciptakan budaya perawatan yang berfokus pada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Kepuasan pasien adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/ jasa dengan kenyataan yang diterima. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasakan perhatian dan empati dari perawat cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Perilaku *caring* perawat berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pasien, di mana 85% pasien yang merasa diperhatikan oleh perawat melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang mereka terima (Hadi & Stefanus Lukas, 2024).

Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang menunjukkan sikap *caring* dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kurangnya perhatian dapat menyebabkan ketidakpuasan. Dengan demikian, pengembangan keterampilan interpersonal perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Tingkat ketidakpuasan pasien rawat inap sering kali berkaitan dengan kurangnya perilaku *caring* dari perawat. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa diabaikan atau tidak diperhatikan oleh perawat cenderung mengalami ketidakpuasan yang lebih tinggi. Sebagai contoh, sebuah studi mengungkapkan bahwa hanya 60% pasien yang merasa bahwa perawat mereka menunjukkan perhatian yang cukup, dan dari kelompok ini, 70% melaporkan ketidakpuasan terhadap pengalaman perawatan mereka (Johnson et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya perilaku *caring* dapat berkontribusi pada pengalaman negatif pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama di masa depan. Oleh karena itu, penting bagi institusi kesehatan untuk melatih perawat dalam keterampilan komunikasi dan empati untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil perbandingan tiga rumah sakit tipe C yang dilakukan menyatakan bahwa rumah sakit RS.TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang memiliki rating terendah dari tiga rumah sakit lainnya yaitu 3,0 dan juga banyak terdapat penilaian kurang baik terhadap penilaian masyarakat mengenai pelayanan di rumah sakit RS.TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang. penerapan perilaku empati

perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap di RS.TK.III dr.Reksodiwiryo Padang masih belum tercapai sepenuhnya. Rendahnya empati perawat dalam berhubungan dengan klien adalah karena rendahnya pengetahuan, motivasi, dan keinginan untuk mengetahui situasi pasien. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS.TK.III. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.

Survey awal yang dilakukan dengan mewawancarai 10 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap di RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo ditemukan adanya 7 orang yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang ada. Responden menyebutkan adanya perasaan gelisah dalam tindakan yang diberikan, perawat kurang memberikan informasi yang jelas mengenai perkembangan kondisi pasien, serta komunikasi yang diberikan belum optimal. Selain itu, ditemukan juga beberapa kasus perilaku *caring* secara umum yang masih rendah, seperti kurangnya sikap perhatian, keterampilan dalam memberikan pelayanan, serta konsistensi dalam melibatkan pasien dalam proses perawatan.

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini adalah bagaimana Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.
- b. Diketuinya distribusi frekuensi kepuasan Pasien rawat inap di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.
- c. Diketuinya hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti dalam mengaplikasikan metodologi penelitian, khususnya di bidang keperawatan

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan perbandingan atau data dasar bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan perspektif yang lainnya

2. Praktis

a. Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dapat sebagai masukan bagi petugas kesehatan di dalam pemberian Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS TK. III Dr. Reksodiwiryio Padang Tahun 2025.

b. Institusi Pendidikan

Sebagai bahan dalam proses pembelajaran bahan tambahan informasi dan sebagai tambahan referensi kepustakaan.

E. Ruang Lingkup.

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryio Padang Tahun 2025. Variabel independen perilaku *caring* perawat dan variabel dependen kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif pendekatan analitik dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* sebanyak 89 responden. Penelitian telah dilakukan pada bulan maret hingga September 2025. Pengumpulan data di lakukan Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryio Padang pada tanggal 17 Juli S/d 30 Juli 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisa bivariat menggunakan *chi-square p value* < 0,05.