

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sarana pelayanan kesehatan di Indonesia telah didukung oleh banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas, dokter keluarga, klinik, rumah sakit, dan sebagainya (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Petuga kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan yang baik (Purwoastuti, 2019).

Fokus utama dari keperawatan adalah faktor-faktor *caring* yang bersumber dari perspektif humanistic yang dikombinasikan dengan dasar pengetahuan ilmiah. Watson kemudian mengembangkan sepuluh faktor caring tersebut untuk membantu kebutuhan tertentu dari pasien dengan tujuan terwujudnya integritas fungsional secara utuh dengan terpenuhinya

kebutuhan biofisik, psikososial dan kebutuhan interpersonal. Perilaku *caring* sangat diperlukan oleh seseorang dalam pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Watson, 2019).

Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2019).

Di dunia, perilaku *caring* perawat sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Kemenkes RI, 2022).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien, pasien

merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien (Purwoastuti, 2019).

Penelitian yang mendukung dilakukan oleh Hayat (2020) tentang hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam ditemukan hasil 29,9% perawat tidak caring dan 46,3% pasien tidak puas. Ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ($pvalue=0,045$). Penelitian lain di lakukan oleh Juliani (2021) tentang hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis ditemukan hasil perawat tidak caring (38%) dan 33,8 pasien tidak puas. Ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien ($pvalue=0,000$). Penelitian lain yang dilakukan Aisyah (2022) tentang hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasna pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya ditemukan hasil 47% tidak caring dan 40,5% pasien tidak puas. Ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien ($pvalue=0,001$).

Berdasarkan hasil studi survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Maret 2024 terhadap 10 pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk III Dr. Reksodiwiryo Padang, 7 orang (70%) pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 3 orang (30%) merasa puas dalam pelayanan di Ruangan Rasuna Said dan Ruangan Agus Salim yang terdiri dari 12 tempat tidur, Dari 7 orang pasien yang kurang puas diketahui bahwa 70% pasien menyatakan tidak puas dengan kehandalan perawat (tidak mampu menangani masalah perawatan dengan cepat dan profesional), 60% pasien menyatakan (perawat tidak jelas memberitahu tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan). Pasien tidak puas dengan Jaminan perawat dimana 50% pasien menyatakan (perawat tidak dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan), 60% pasien menyatakan (perawat kurang teliti dalam melaksanakan tindakan keperawatan). Pasien tidak puas dengan empati perawat 70% pasien menyatakan (tidak memberikan informasi tindakan keperawatan, susah dihubungi, tidak memeriksa keadaan pasien, mengukur tensi, suhu, nadi dan pernafasan) dan 70% menyatakan tidak baik dengan tanggung jawab (perawat jarang membantu untuk memperoleh obat)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada Hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.
- b. Diketahui distribusi frekuensi *caring perawat* di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.
- c. Diketahui hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai tambahan sumber ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

b. Bagi Institusi

Sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan pengetahuan serta sebagai bahan acuan frekuensi untuk melakukan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan di STIKes Alifah Padang.

2. Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryo

Sebagai informasi bagi perawat di Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryo dalam memberikan pendidikan kesehatan tentang hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai salah satu sumber kajian ilmiah, referensi, dan sarana bagi penelitian selanjutnya di bidang keperawatan jiwa, khususnya tentang hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang hubungan *caring perawat* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2024. Waktu penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret – September 2024. Pengumpulan data pada tanggal 05 – 21 Agustus 2024. Metode penelitian menggunakan metode desain analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berada di ruang rawat inap RS. Tk III Dr. Reksodiwiryo Padang bulan Juni 2024

sebanyak 102 pasien dengan sampel 50 orang. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi Square*.

