

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Indri Ramadini and Ira Sri Budiarti 2017).

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Yunita and Hariadi, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan,

jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa amat puas dan merasa senang. Ada 5 (lima) dimensi yang yang menentukan komponen kualitas mutu pelayanan atau dimensi kepuasan meliputi *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (kemampuan reaksi), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* dan *Tangibles* (kenyataan) (AA. Komp. Ngurah Darmawan, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien

yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Rangki, 2021).

Tindakan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah tenaga perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien yaitu dapat melalui teknik dan sikap komunikasi serta berperilaku *caring* selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Salah satu cara mengatasi masalah tersebut yaitu dengan sikap *caring*. Perilaku *caring* perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Indri Ramadini and Ira Sri Budiarti, 2017).

*Caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. *Caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan menghargai orang lain. *Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan (Riamah, Nafartilova, and Putra, 2021).

Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan



caring yang buruk terdapat pada negara Irlandia 11%, dan Yunani 47% sedangkan *Caring* yang ada di negara Indonesia 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 (Indri Ramadini and Ira Sri Budiarti, 2017).

Penelitian lainnya yang dilakukan (Riamah, Nafratilova, and Putra, 2021) tentang Hubungan *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam, maka dapat disimpulkan bahwa *Caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik sebanyak 55 orang (59,8%) . Kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan sebanyak 64 orang (69,6%) puas. Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros Panam  $p$  value 0,001, (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik.

Penelitian lainnya yang dilakukan (Rangki, 2021) tentang Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari didapatkan hasil bahwa perilaku *caring* perawat dalam kategori baik sebanyak 55 responden dengan persentase (78,6%) yaitu 50 responden menyatakan puas dengan persentase (71,4%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden dengan

persentase (7,1%). Perilaku *caring* perawat dalam kategori kurang sebanyak 15 responden dengan persentase (21,4%) yaitu yang menyatakan puas 10 responden dengan persentase (14,3%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden dengan persentase (7,1%). Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar 0,031. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari.

Penelitian lainnya yang telah dilakukan (Indri Ramadini and Ira Sri Budiarti, 2017) dapat disimpulkan lebih dari separuh (60%) perawat memiliki perilaku *caring*, kurang dari separuh (35,6%) pasien merasa puas, terdapat hubungan yang bermakna ( $p=0,043$ ) antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Februari 2023 di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang didapatkan pada kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan 6 dari 10 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dimana 2 responden menyatakan tidak puas pada dimensi kepuasan *tangibles* yaitu perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap, 3 responden menyatakan tidak puas pada dimensi kepuasan *reliability* yaitu ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda

membutuhkan dan *responsiveness* yaitu perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, bab, bak, ganti posisi tidur dan lain-lain. Kemudian 1 responden menyatakan tidak puas pada dimensi kepuasan *assurance* yaitu perawat memberikan perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan.

Adapun 4 dari 10 responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dimana 2 responden menyatakan puas pada dimensi kepuasan *tangibles* yaitu perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan. Lalu 1 orang responden menyatakan puas pada dimensi kepuasan *reliability* yaitu perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan. Kemudian 1 orang responden menyatakan puas pada dimensi kepuasan *empathy* yaitu perawat memberi informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan. Pada perilaku *caring* perawat 7 dari 10 responden menyatakan tidak puas karena perawat kurang mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian dan 3 responden menyatakan puas karena perawat memberikan pengobatan atau perawatan secara tepat.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023.
- b. Diketahui Perilaku *Caring* Perawat Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023.
- c. Diketahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023.



## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan penulisan mengenai hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruangan rawat inap interne RSUD dr.Rasidin kota padang.

#### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi perbandingan untuk melanjutkan penelitian ini menggunakan variabel Beban kerja, komunikasi, fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermafaat oleh para perawat dan institusi tempat peneliti tentang perilaku caring untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin kota padang.

#### **b. Bagi Institusi Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan mahasiswa atau mahasiswi STIKes Alifah Padang dalam manajemen keperawatan tentang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.





## E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Interne Di RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2023. Dimana variabel independent dalam penelitian adalah perilaku *caring* perawat dan variabel dependen dalam penelitian adalah tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Adapun populasi pada penelitian ini adalah pasien ruangan rawat inap interne di RSUD dr. Rasidin kota padang dari bulan Januari sampai Agustus 2023. Waktu pengumpulan data dilakukan dari 12 Juni sampai 5 Juli 2023. Sampel diambil dengan Teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 58 orang. Instrumen pengumpulan data yang digunakan kuesioner *caring behavior inventory* (CBI) untuk variabel perilaku *caring* perawat (independen) dan kuesioner Kepuasan pasien untuk variabel Tingkat kepuasan pasien (dependen), menggunakan uji *chi-square*.

