

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang optimal menjadi salah satu indikator keberhasilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Pelayanan kesehatan yang optimal dapat dilihat dari salah satu indikator berupa kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan dengan kondisi yang diharapkan (Novaryatiin et al., 2018). Terdapat dua variabel utama yang dapat menentukan kepuasan pasien berupa harapan maupun persepsi kinerja. Ketika persepsi kinerja dapat memenuhi harapan maka pasien akan mendapatkan kepuasan (Sesrianty et al., 2019). Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image (Rusnoto et al., 2019).

Menurut Departemen Kesehatan RI (1999), kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit salah satunya dapat dilihat melalui pemanfaatan penggunaan tempat tidur. Pemanfaatan penggunaan tempat tidur untuk pelayanan rawat inap dinilai melalui indikator seperti *Bed Occupancy Ratio* (BOR), *Length Of Stay* (LOS), *Turn Over Interval* (TOI), *Bed Turn Over* (BTO). BOR yang ideal adalah sekitar 60%-85%, LOS antara 6-9 hari dan TOI idealnya dalam waktu 1-3 hari. Di RSUD Sultan Muhammad Jamaludin 1, BOR rata-rata tahun 2021 adalah 16,51%, rata-rata LOS adalah 5 hari dan rata-rata TOI 27 hari. Jika dilihat berdasarkan indikator, maka LOS

masih berada pada standar, namun berdasarkan BOR dan TOI belum mencapai standar.

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 perawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. Hasil penelitian yang 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. Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang 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%.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaliyah (2020) yang menjelaskan bahwa bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang mengalami kepuasan yang baik namun dengan *caring* perawat yang kurang. Penelitian ini juga sejalan dengan Khomami (2018) yang juga menjelaskan bahwa

tidak ada hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya intensitas komunikasi, kurangnya kepercayaan pasien dengan perawat mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa RSUD Sultan Muhammad Jamaludin 1 merupakan rumah sakit kelas C dengan akreditasi Paripurna yang berlaku mulai tanggal 15 November 2022 hingga 15 November 2026. Hasil laporan survey kepuasan masyarakat Pada Tahun 2021 di RSUD Sultan Muhammad Jamaludin 1 menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) dibagi menjadi 2 berupa IKM berdasarkan unit pelayanan serta IKM berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan dari IKM dari unit pelayanan, yang mendapatkan kategori nilai baik berada pada unit Poli Anak, Poli Bedah, Poli Gigi, Instalasi Gawat Darurat, Laboratorium, Radiologi, Farmasi dan Rawat Inap. Sedangkan IKM dari unit pelayanan yang mendapat kategori kurang baik berupa unit Pendaftaran, Poli Penyakit Dalam, Poli Kebidanan dan Kandungan serta bagian Manajemen. Untuk penilaian IKM berdasarkan unsur pelayanan yang mendapatkan kategori nilai baik berupa unsur pelayanan yang ditinjau dari persyaratan pelayanan, prosedur, kesesuaian pelayanan serta penanganan, pengaduan, saran serta masukan. Sedangkan untuk penilaian IKM berdasarkan unsur pelayanan yang mendapatkan kategori nilai kurang baik berupa unsur pelayanan yang ditinjau dari waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan serta sarana dan prasarana. Berdasarkan studi pendahuluan di atas, perilaku pelaksana sangat identik dengan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berupa *caring*.

Caring merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh perawat dalam praktik keperawatan. *Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, menunjukkan perhatian, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi yang merupakan kehendak keperawatan (Potter et al., 2020). *Caring* perawat menjadi hal yang penting dilakukan dipelayanan keperawatan. Kurangnya perilaku *caring* perawat pada pasien dapat berdampak pada kualitas maupun pelayanan di rumah sakit. 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. Namun, pada kenyataannya, perilaku *caring* perawat kepada pasien masih belum sesuai dengan harapan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lumbantobing et al (2020) menjelaskan bahwa masih banyak pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat yang masih kurang. Perawat masih kurang peka akan keluhan yang dirasakan oleh pasien dan komunikasinya yang kurang baik membuat hubungan perawat dengan pasien sulit berkembang.

Hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien, 6 pasien menjelaskan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama yang diberikan oleh perawat, perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Kurangnya kunjungan perawat ke ruangan pasien membuat keluarga pasien harus sering mendatangi *nurse station* untuk memanggil perawat jika ada terjadi sesuatu kepada pasien. Tidak sedikit

keluarga pasien melihat raut muka perawat yang tidak menyenangkan ketika keluarga meminta bantuan ke pasien. Hal ini membuat keluarga pasien merasa tidak nyaman. Ditambah lagi kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien.

Wawancara dengan beberapa perawat menjelaskan bahwa mereka tidak bisa optimal berperilaku *caring* karena banyaknya tugas yang diemban oleh perawat serta lebih berfokus pada dokumentasi asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Hasil ini juga didukung oleh survey indeks kepuasan pasien dari unsur pelayanan yang menjelaskan bahwa perilaku pelaksana yang mengarah ke masalah *caring* menurut masyarakat masih kurang baik.

Berdasarkan data tersebut, maka kepuasan dan perilaku *caring* perawat menjadi aspek yang perlu diperhatikan didalam rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian “Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui terkait ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan status menikah
- b. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I
- d. Menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber informasi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan dalam hal “hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I”.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Memberi masukan kepada perawat untuk lebih meningkatkan suatu pelayanan keperawatan dalam aspek *caring* perawat agar tingkat kepuasan pasien lebih meningkat.

b. Bagi institusi pendidikan

Sebagai tambahan referensi berkaitan dengan “Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien”

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan/dasar penelitian lanjutan terkait dengan “Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien”.

E. Keaslian Penelitian

- 1) Berdasarkan hasil penelitian AA. Komp. Ngurah Darmawan mengenai hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung, maka dapat disimpulkan bahwa: ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan diperoleh nilai *p value* sebesar 0,001 ($p < 0,05$).
- 2) Berdasarkan hasil penelitian Sukma Yunita, Panri Hariadi didapatkan dari sampel 42 orang didapatkan hasil yaitu :Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 37 orang (88,1%) responden yang memiliki perilaku *caring* sangat baik, maka 37 orang (88,1%) responden yang memiliki kepuasan pasien yang sangat puas, 5 orang (11,9%) responden yang memiliki perilaku *caring* yang kurang baik, maka 5 orang (11,9 %) yang memiliki kepuasan pasien yang kurang puas. Hasil uji statistik dengan *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di Rumah sakit umum Permata Bunda tahun 2019 dengan nilai *P value* sebesar 0.000 ($< 0,05$), artinya bahwa ada hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di Rumah sakit umum Permata Bunda tahun 2019.
- 3) Hasil analisis data dalam penelitian La Rangki menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0,031 ($p \leq 0.05$) dan tampak bahwa *p value* $\leq 0,05$ yang memiliki makna adanya hubungan yang signifikan antara perilaku

caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruangan kelas III RS. Immanuel Bandung yaitu dengan *p-value* sebesar 0.026

- 4) Hasil penelitian Mira Asmirajanti tahun 2014 disimpulkan berdasarkan pada tujuan penelitian, rumusan hipotesis adalah perawat pemberi pelayanan lebih banyak perempuan 77,9 %, dan pendidikan D3 Keperawatan 85,7 %. Umur mereka berada pada kisaran 22 tahun sampai 43 tahun dengan lama kerja berada pada kisaran ada juga 0,2 tahun sampai 22 tahun. Pelaksanaan *caring* perawat berada pada nilai 30 – 54. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berada pada kisaran nilai 30 – 54. Pelaksanaan *caring* mempunyai $p > \alpha$ berarti hipotesis gagal ditolak yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pasien yang dilayani secara *caring* atau tidak secara *caring* oleh perawat