

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan dunia saat ini telah memasuki abad ke-21 atau abad globalisasi, di mana seseorang semakin mudah dalam mengakses berbagai layanan, salah satunya adalah layanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat hal ini disebutkan (Permenkes RI No. 30 Tahun 2022). Di pelayanan rawat inap pasien relatif memerlukan pelayanan Keperawatan karena pada umumnya kondisi pasien tidak memungkinkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri, misalnya pada pasien setelah menjalani proses pembedahan, sehingga pelayanan Keperawatan sangat diperlukan.

Kepuasan layanan Keperawatan, khususnya bagi pasien operasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Pelayanan Keperawatan yang berkualitas tinggi merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk kembali lagi ke institusi yang memberikan layanan terbaik. Pelayanan prima di rumah sakit dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, karena layanan yang efisien, inovatif, dan berkualitas akan menghasilkan hasil yang memuaskan, sesuai dengan prinsip perlindungan pasien yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Nur'aeni et al., 2020 mengemukakan kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan hasil bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien, misalnya Perawat memberikan pelayanan kesehatan yang diwujudkan salah satunya dengan sikap *caring* yakni sikap peduli, simpati, bertanggung jawab dan ramah dalam memberikan layanan.

Dalam penelitian (Karno, 2023) menyebutkan Data dari *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien dan keluarga di rumah sakit di berbagai negara. Terdapat lebih dari 6 juta masukan keluarga pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga yang paling tinggi yaitu di negara Swedia. Indeks kepuasan di Swedia mencapai 92.37%. Sementara, tingkat kepuasan pasien dan keluarga terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%). Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono et al, 2014;Rangki, 2021). Data tersebut bila dikaitkan dengan Standar Minimal Kepuasan Pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yakni diatas 95%, maka dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal (Kemenkes, 2016). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih rendah, tentu hal tersebut menjadi tantangan serius bagi rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Pelayanan yang berkualitas dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah, sehingga pasien secara keseluruhan merasa puas. Fenomena yang dapat dilihat bahwa kondisi yang sering dikeluhkan oleh pasien adalah sikap dan tindakan Dokter atau Perawat, Petugas administrasi, sarana yang kurang memadai, lambannya pelayanan, peralatan medis dan lain-lain (Karno, 2023). Sejalan menurut (Sesrianty et al., 2019) bahwa kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan mengenai pelayanan Keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh Perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Pasien yang tidak puas cenderung mencari pelayanan yang lebih baik di tempat lain. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan Keperawatan adalah langkah mendesak yang harus dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan pasien dan memastikan kepuasan terhadap pelayanan Keperawatan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah sikap *caring* Perawat. Menurut (Ch Wuwung et al., 2020) pelayanan Keperawatan merupakan suatu pelayanan yang holistik yang melingkupi Bio, Psiko, Sosio dan Spiritual yang didalamnya terkandung sikap *Caring*. Sikap *caring* atau perhatian yang tulus dari Perawat menjadi salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepribadian Perawat dalam melaksanakan *caring* sebagai perilaku penting dari seorang Perawat yang dapat mempengaruhi kesembuhan pasien serta kepuasan pasien.

Deklarasi Perawat Indonesia menyatakan bahwa kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan Keperawatan adalah dengan menekankan perilaku *caring* (Kemenkes, 2018). 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. Pelayanan Keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Penelitian ini menyoroti pentingnya perilaku *caring* Perawat dalam meningkatkan kepuasan layanan. Didasari dari tingkat kepuasan pasien masih rendah dan jauh dibawah standar minimal yang ditetapkan, serta keluhan pasien terhadap perilaku Perawat. Yang mana kepuasan pasien terutama bagi pasien operasi sangat penting, tentu menjadi tantangan bagi Perawat dalam memberikan layanan yang baik. Dengan itu kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan dari institusi rumah sakit, yang mana perilaku *caring* dapat berdampak langsung pada pemulihan pasien operasi. Oleh karena itu perlu memastikan bahwa layanan Keperawatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Mualifah et al., 2024) dengan judul penelitian “Hubungan Fasilitas dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung”. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan fasilitas dengan kategori baik sebanyak 91 responden (51,1%). Sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 100 responden (56,2%). Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000 (< \alpha 0,05)$ yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Menurutnya kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap yang dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan, yakni tenaga medis dan perlu memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ditetapkan seperti memberikan perhatian kepada setiap pasiennya. Dengan itu penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. dan karena itu peneliti ingin mengembangkan penelitian dari faktor kepuasan lainnya yakni perilaku *caring*

Berdasarkan hasil penelitian dan fenomena diatas. Maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang apakah ada “Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada “Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.
- b. Diketahui distribusi frekuensi perilaku *caring* di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.
- c. Diketahui hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan Perawat tentang penggunaan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan Keperawatan sebagai layanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan, sumber informasi, dan bahan pertimbangan mengenai perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan yang mempengaruhi penilaian kepuasan pasien.

b. Bagi Perawat

Diharapkan Perawat dalam berkerja akan menggunakan konsep *caring* dalam memberikan asuhan Keperawatan.

- c. Bagi Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan TanjungKarang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk peningkatan mutu dan memperluas wawasan mahasiswa khususnya jurusan keperawatan

- d. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai sumber data dan informasi untuk para peneliti selanjutnya dengan ruang lingkup yang sama.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah Keperawatan Manajemen. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan desain penelitian ini *analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah 70 Perawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C,& D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro yang memberikan layanan ke pasien operasi (pre & post), Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, besar pengambilan sampel pada penelitian dengan perhitungan rumus Lemeshow yakni sebanyak 52 orang Perawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C,& D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro yang memberikan layanan ke pasien operasi (pre & post). Objek dalam penelitian ini variabel dependen (terikat) adalah kepuasan layanan Keperawatan yang akan diukur dengan kuesioner kepuasan dan dinilai oleh pasien yang menerima layanan Keperawatan dari Perawat dan variabel independent (bebas) adalah perilaku *caring* Perawat yang akan diukur peneliti dengan lembar observasi *caring* CDI 25. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei 2025 di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.