

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan, yaitu kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit, merupakan salah satu indikator kualitas layanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien atau keluarga sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan keperawatan. Pasien merasa puas dengan asuhan profesional, menurut penelitian Morrison & Burnard tahun 2009. perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan asuhan profesional dalam pelayanan keperawatan.

Perilaku *caring* perawat dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan keluarga karena sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien dan keluarga. Pada saat pasien dan keluarga mereka membutuhkan perawat, perawat akan senantiasa memberikan asuhan dengan sikap yang siap tanggap dan mudah dihubungi (Pardede, J. A, 2022).

Kepuasan keluarga pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Menilai kepuasan keluarga pasien sangat penting karena seringkali membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan (Hasanah et al, 2020).

Keluarga pasien rawat inap yang mendampingi pasien selama perawatan sering mengalami ketidakpuasan atas pelayanan keperawatan.

Ketidakpuasan ini sering dikaitkan dengan perilaku perawat yang tidak peduli. Menurut penelitian (Roufuddin, 2021), di Blega Kabupaten Bangkalan, 22 responden (59,5%) menyatakan sangat puas dengan perilaku perawat, 12 responden (32,4%) menyatakan puas dengan perilaku perawat, dan 3 responden (8,1%) menyatakan cukup puas. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Kasiyo et al., 2021) di Poli Jiwa RSJD Provinsi Lampung yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien yaitu sebagian besar kurang puas yaitu 51,5% dan keluarga yang merasa puas yaitu 48,5%.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal terhadap 6 pasien yang diwawancarai di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo, ada 2 keluarga pasien yang menyatakan bahwa kepuasan terhadap perawat masih kurang, terutama sikap perawat yang berkesan kurang ramah dalam melayani pasien dan keluarga pasien. Masih adanya juga komplain terkait sikap perawat lewat web ataupun via what app. Ruang Flamboyan 2 adalah ruang perawatan pasien dewasa yang melayani pasien kelas 3, kelas 2, dan kelas 1, dengan jumlah 49 tempat tidur. Jumlah perawat adalah 20 orang, dengan 1 kepala ruang, 6 orang untuk dinas pagi, 5 orang untuk dinas sore, 4 orang untuk dinas malam, dan 4 orang untuk libur, dengan total 40 pasien per hari. 1 perawat bertanggung jawab atas 10 pasien, bahkan lebih jika dinas malam. Hal itu menunjukkan bahwa tidak seimbang antara jumlah kunjungan dan ketersediaan SDM yang ada di lapangan, hal tersebut akan berdampak pada kepuasan pasien dan keluarga.

Fasilitas yang buruk ditambah sikap *caring* perawat yang buruk juga akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keluarga. Ketidakpuasan

pasien dan keluarga terhadap perawatan dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dengan instruksi pemulangan termasuk penggunaan obat-obatan serta kunjungan tindak lanjut (Pardede, J.A, 2022). Ketidakpuasan pasien dan keluarga juga dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain (Pratiwi et al, 2022).

Kepuasan keluarga pasien adalah suatu tingkat perasaan senang atau kecewa yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dianggap sebagai cara tidak langsung untuk mencapai kepuasan keluarga pasien. Dalam hal ini, mengevaluasi kepuasan keluarga pasien dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, memahami harapan dan kebutuhan pasien keluarga, menemukan apa yang mereka butuhkan, dan menghilangkan sumber ketidakpuasan dapat membantu meningkatkan tingkat kepuasan keluarga pasien dan tujuan dari sistem kesehatan yang mempromosikan kualitas perawatan tercapai. Penilaian indeks ini dapat memberikan data berharga untuk mengevaluasi status saat ini, kesadaran akan kualitas dan kuantitas program peningkatan proses dan peningkatan kualitas untuk manajer kesehatan dan pembuat kebijakan (Maqbulla et al., 2014).

Keluarga pasien yang puas memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan perawatan medis. Pasien yang puas cenderung membangun hubungan yang lebih kuat dan bertahan lama dengan dokter mereka, yang menghasilkan lebih banyak kepatuhan, kontinuitas perawatan, kecukupan layanan, dan, pada akhirnya, hasil kesehatan yang lebih baik (Hasanah et al., 2020). Adapun konsep solusi agar kepuasan keluarga pasien

dapat ditingkatkan dengan memberikan umpan balik yang nyata pada pemberi layanan tentang pendapat pasien mengenai pelayanannya, peningkatan pemahaman dan pendidikan penyedia layanan kesehatan, serta penurunan biaya rumah sakit (Hasanah et al., 2020). Keluarga pasien dapat lebih puas dengan perbaikan lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas konsumerisme (Supartiningsih, 2017).

Wahyu Illahi Ilahi adalah dasar dari prinsip dan praktik disiplin kasih sayang dan moral Islam. Islam menghargai perbedaan, keragaman, dan toleransi terhadap semua orang, tidak hanya mereka yang beriman kepada Allah. Anti-diskriminasi dan persamaan derajat telah ditetapkan dalam Islam dan dianggap sebagai harapan dan kebutuhan utama bagi umat Islam, baik itu pasien maupun perawat. Karena Al-Quran menjelaskan kesetaraan dalam surah Al Hujurat ayat 13, rasisme tidak dapat dipahami dalam ajaran dan praktik Islam. Terjemahannya: "Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal," demikian terjemahan dari ayat tersebut. Sungguh, orang yang paling bertaqwa di sisi Allah adalah yang paling mulia. Sungguh, Allah Maha Mengetahui dan Maha Peneliti.

Keluarga mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, dan nyaman dengan perawat, yang akan menghasilkan kompetensi, kualifikasi, dan kepribadian yang baik dari perawat. Dari uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang "Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu

Ponorogo."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Flamboyan 2 di RSUD Darmayu Ponorogo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tentang *caring* perawat di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo.
- c. Menganalisa hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan tentang "Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo"

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Perawat

Caring dapat digunakan sebagai metode pembelajaran untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.

2. Keluarga

Keluarga diharapkan akan senang dengan perawatan perawat.

3. Rumah Sakit

Di Rumah Sakit, *caring* adalah salah satu jenis pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan, yang berdampak pada kepuasan keluarga yang lebih tinggi.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk tujuan akademik dan sebagai dasar penelitian lanjutan tentang "Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien"

1.5 Keaslian Tulisan

1. "Hubungan Prilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak" Oleh Roufuddin et al. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan orangtua di ruang rawat inap anak Puskesmas Blega Kabupaten Bangkalan. Desain penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang dipilih menggunakan Teknik sampling 37 responden. Hasil pengujian kolerasi didapatkan nilai sig sebesar 0,0000 dan nilai kolerasi sebesar 0,592.

- a. Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*, jenis penelitian kuantitatif.
 - b. Penelitian ini berbeda dari peneliti sebelumnya karena respondennya adalah keluarga yang mendampingi pasien di Ruang Flambotan 2 dan menggunakan probabilitas sampling. Uji statistik untuk *rank Spearman*.
2. “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa Di IRJ RSJD Provinsi Lampung” Oleh Sera et al. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan adalah *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan keluarga pasien jiwa yang mendampingi pasien kontrol atau berobat di IRJ RSJD Provinsi Lampung pada tahun 2014. Sebanyak empat puluh orang yang menjawab adalah sebagian dari populasi. Kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data. *Chi square* digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 24 responden (60%) adalah perawat yang ramah, dan 22 responden (55%) menyatakan kepuasan mereka.
- a. Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*, jenis penelitian kuantitatif.
 - b. Perbedaan dengan peneliti terletak pada subjek penelitian: responden adalah keluarga yang mendampingi pasien di Ruang Flambotan 2 dan sampling dilakukan dengan probabilitas sampling. Selain itu, data dievaluasi dengan menggunakan *rank spearman*.
3. “Hubungan *Caring* Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Bangsal Cempaka RSUD Wates” Oleh Rahmadewi. Tujuan

penelitian untuk mengetahui perilaku caring perawat anak dengan tingkat kepuasan keluarga pasien yang dirawat di bangsal Cempaka RSUD Wates. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kolerasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 54 responden. Teknik pengambilan sampel adalah nonprobability sampling, sampel penelitian sebanyak 35 responden. Analisa yang digunakan pearson square. Uji kolerasi pearson menunjukkan nilai p-value = 0,009 (<0,05).

- a. Persamaan penelitian pada desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*, jenis penelitian kuantitatif.
- b. Perbedaan adalah subjek penelitian berbeda dari peneliti karena responden adalah keluarga yang mendampingi pasien di Ruang Flambotan 2, yang diambil melalui probabilitas sampling. Uji *Spearman*.

