

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat kian menambah pengetahuan masyarakat tentang dunia kesehatan salah satunya yaitu bidang keperawatan. Keperawatan melalui pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif merupakan indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan pasien sebagai tolak ukur mutu pelayanan. Salah satu materi yang sangat penting dalam keberhasilan pemberian pelayanan keperawatan adalah perawat mampu memperlihatkan kemampuan *soft skill* sebagai perawat dengan memberikan empati, bertanggung jawab dan tanggung gugat, dan mampu belajar seumur hidup. Dan semua akan berhasil bila perawat mampu memahami apa itu *caring* (Boykin, *etc*, 2012). Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, dan ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat menjadi penentu dalam memenuhi kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Purnamasari, 2019) menyatakan bahwa prosentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit umum daerah di Indonesia, di dapatkan 70% klien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014 dalam Widiyanti 2019). Di Rumah Sakit Fatmawati didapatkan 37% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian Ikafah (2017) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo didapatkan 71,4% responden

merasa kurang puas, sedang di RS Kariadi Semarang terdapat 22% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Andra Novitasari,2013). Dengan demikian dapat kita lihat prosentaseketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia (non Jawa Timur)berkisar antara 22 – 71,4% .

Di salah satu rumah sakit di Jawa Timur, menurut sebuah penelitian Aring (2016)menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat di poli VCT RSUD Gambiran Kediri yang dinilai oleh pasien HIV/AIDS menyatakan bahwa pasien tidak puas (4%) terhadap perilaku *caring* perawat. Sedangkan dipuskesmasSumbersariJember didapatkan responden dengan tingkat kepuasan, yaitu 77,3% rendah dan 22,7 baik (Desimawati,2013). Dari penelitian diatas dapat dilihat prosentaseketidakpuasan klien di Jawa Timur terhadap *caring*perawatyaitu 4 – 77,3%. Di Rumah Sakit Islam Siti AisyahMadiun survey tentang kepuasan pasien baik yang dilakukan secara umum maupun setiap ruangan. Survey ini dilakukan oleh tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) dan dilakukan setiap bulan. Tingkat kepuasan pasien terhadap perawat di ruang rawat inap berkisar antara 70-72% pada tahun 2019. Hasil capaian ini masih kurang jika dilihat dari target yang diinginkan Rumah Sakit yaitu 80%.

Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antarapembeli pelayanan dengan penerima jasa pelayanan, yaitu dengan adanya rasa saling percaya, kepedulian,perhatian dan kepekaan akan semua kebutuhan atau problem dari pasien serta sistem pengaturan di rumah sakit meliputi lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu dan sebagainya

(Spegel&Bakhaut, 2008 dalam Ikafah dan Harniah, 2017).Kepuasan pasien bergantung pada pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat salah satunya yaitu *caring*.Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi *caring* adalah faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan jika perilaku *caring* perawat baik maka kepuasan pasien akan meningkat dan jika *caring* perawat buruk maka tingkat kepuasan pasien menurun. Di RSI Siti AisyahMadiun khususnya di ruang perawatan kelas III dengan jumlah pasien yang banyak dan juga beban kerja yang tinggi, hal ini dapat mempengaruhi perilaku *caring perawat*, oleh karenanya penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di ruang tersebut.

Karena pentingnya *caring* perawat dalam menentukan kepuasan pasien, maka perlu untuk meningkatkan *caring* perawat demi meningkatkan kepuasan pasien.Dan solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada yaitu dengan meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, dengan kegiatan – kegiatan *inhouse training* dan pelatihan *caring*.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti AisyahMadiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti AisyahMadiun ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi perilaku *caring* perawat kepada pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
3. Menganalisa bagaimana hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memberikan masukan terhadap pihak rumah sakit terkait perilaku *caring* perawat sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi pengembangan ilmu keperawatan, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumber informasi bagi penelitian lebih lanjut yang terkait dengan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi Profesi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan perawat sehingga mampu memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang lebih profesional dan bermutu.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi awal serta acuan untuk melanjutkan penelitian di waktu yang akan datang.

1.5 Keaslian Penelitian

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR.Rasidin Padang dengan nilai $p\text{ value} = 0,002$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat terhadap pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan semakin meningkat. Perilaku *caring* perawat dapat ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan atau seminar tentang perilaku *caring* perawat sehingga dapat diterapkan kepada pasien (Fitrimelani, 2016). Perbedaan antara penelitian Fitrimelani dengan penulis adalah populasi sampel pada pasien pengguna asuransi BPJS, sedangkan penulis mengambil populasi sampel pasien rawat inap kelas III RSI Siti Aisyah dengan tidak membedakan status asuransi pasien. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan desain penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* serta pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan menggunakan uji *chi-square*.

Pada penelitian Sri BaskoroKawoco (2018) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap PuskesmasBantur. Hasil penelitian menunjukkan dari 30 responden (75%) mengatakan pelayanan perawat cukup baik,dan hampir seluruh responden yaitu 37 responden (92,5%) menyatakan tingkat kepuasan yang puas. Hasil uji *spearman rank* didapatkan signikasisutput dengan nilai $p = 0,001$ dengan demikian H_1 diterima. Desain penelitian menggunakan pendekatan analitik *cross sectional*. Adapun perbedaan antara penelitian Sri BaskoroKawoco dengan penulis adalah pada tehnik pengambilan sampel yaitu menggunakan tehnik *consecutive sampling* dengan uji *spearman rank*, sedangkan penulis menggunakan tehnik pengambilan sampel secara *pursosive sampling* dengan uji *chi-square*.

Eka Puspitasari (2012) menyatakan ada hubungan positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan metode pengambilan sampel yaitu tehnik *sampling kuota*. Dari analisis uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai signifikan yaitu $p = 0,003$. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pasien dalam kategori sedamg yaitu 19 (63,3%), dan 11 orang (36,7%) merasakan kepuasan dalam kategori tinggi, dan tidak ada kepuasan dalam kategori rendah. Dari pemaparan hasil penelitian Ekapuspitasari, perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada tehnik pengambilan sampel dan uji statistik.