

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat. Dalam perubahan dan perkembangan teknologi yang semakin pesat serta persaingan yang semakin ketat, hal ini mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga pasien merasa puas (Firmansyah, Noprianty, & Karana, 2019). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan empati (sikap *Caring*) pasien dalam hal ini adalah perilaku kepedulian perawat. Hal ini disebabkan institusi pelayanan kesehatan dianggap memberikan pelayanan yang baik jika memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan pasien. Keperawatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien, serta memberikan pelayanan secara menyeluruh terhadap seluruh aspek kehidupan yaitu biopsik-sosial dan spiritual. Oleh karena itu perawat perlu meningkatkan perilaku *caring* (Susanti & Apriana, 2019).

Perilaku *caring* merupakan dasar dari seluruh pelayanan keperawatan yang menggambarkan kesatuan nilai-nilai kemanusiaan, *caring* dapat diberikan dengan memberikan perhatian, penghargaan, tanggung jawab, dan bantuan yang tulus kepada pasien, sebagai manusia seutuhnya. *Caring* menggambarkan hakikat praktik keperawatan yang bertujuan untuk

meningkatkan kesadaran dalam mencapai pelayanan keperawatan yang lebih baik dan membangun struktur sosial yang lebih baik. Pemberian dalam keperawatan dapat memberikan dampak positif, yaitu dapat meningkatkan kesembuhan pasien, karena pasien merasa kebutuhan fisik, emosional, dan spiritualnya terpenuhi, serta pasien merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan perawat. (Purwaningsih, 2019) Petugas kesehatan terutama perawat menjadi kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Namun, Faktanya dilapangan tidak seperti itu, pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, pasien sangat sensitif apabila mendapatkan perlakuan yang kurang berkenan dari perawat. Hal tersebut memunculkan ketidakpuasan pasien terkait berbagai stigma negatif tentang sikap dan perilaku perawat masih sering terdengar di berbagai layanan kesehatan terutama rumah sakit (Pardede et al, 2020). Ketidakpuasan pasien bisa mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada sikap *caring* perawat, karena perawat merupakan sumber daya manusia di rumah sakit yang berinteraksi dengan pasien paling lama dibandingkan dengan pemberi pelayanan kesehatan lainnya (Karmadi, K. et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, perilaku *caring* dan etik perawat di dunia dan terutama di Indonesia masih rendah (sekitar 35% perawat), Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya aktivitas perawat yang sering tidak dilakukan. Aktivitas perawat yang paling sering dilewatkan adalah kenyamanan dalam hal berbicara dengan pasien. 47,5% pasien mengatakan

bahwa perawat sangat jarang berbicara dengan pasien sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Meskipun tidak sampai 50% tetapi hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama mutu layanan keperawatan dan menjadi salah satu kunci SDG's dalam bidang kesehatan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan sinergisitas perilaku *caring* dan etik perawat. (Ikafah, 2023)

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 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 ada 44,4%, (Selanno H, 2014 dalam Rangki La 2021). Penelitian lainnya di Rumah Sakit kota Semarang Jawa Tengah menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 perawat berperilaku *caring* (Suweko & Warsito, 2019). Berdasarkan hasil laporan *Tim Care Solution* (TCS) Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada tahun 2023 terdapat 11 dari 87 komplain yang masuk, terkait dengan sikap dan komunikasi perawat ada 12,6%. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 10 pasien, didapatkan 5 dari 10 (50%) pasien yang menyatakan perawat berperilaku *caring* (ramah, sabar dan peduli/*caring* positif), sedangkan 6 dari 10 (60%) pasien menyatakan puas terhadap pelayanan perawat.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang pertama kali bertemu dengan klien akan lebih dahulu mengetahui keadaan dan perasaan klien akan sakit yang dialami. Klien yang datang ke ruang rawat inap dengan berbagai

keluhan akan mengalami masalah emosional, seperti kecemasan akan sakit yang dirasakan, mudah tersinggung dan marah, dan kurang konsentrasi. Masalah emosional klien dapat terjadi karena rasa sakit akut yang dirasakan, belum mengetahui diagnosa penyakit, dan belum mendapatkan terapi. Dalam keadaan seperti ini klien sangat membutuhkan perhatian, kepekaan, dan sikap peduli dari perawat untuk menanggapi keluhannya, sehingga perilaku *caring* sangat dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (Pragholapati & Gusraeni, 2021).

Perilaku *caring* perawat menjadi salah satu aspek yang penting dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Suweko, H., & Warsito, BE, 2019). Jika perawat menerapkan prinsip etik dan *caring* dengan baik maka perawat pasti akan merawat semua pasien dengan rasa hormat. Memang tidaklah selalu mudah dalam melakukan perawatan pasien, khususnya ketika pasien tidak menyenangkan, tidak kooperatif, atau pasien yang kasar, tetapi itu semua merupakan tantangan tersendiri bagi perawat untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Sebagian kecil perawat belum paham seperti apa perilaku etik dan perilaku *caring* pada pasien saat melakukan asuhan keperawatan (Ikafah, 2023). Pasien sebagai pemakai jasa layanan keperawatan meminta pelayanan keperawatan harus sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang paripurna dan berkualitas (Anik Inayati, 2021). Hal tersebut sesuai dengan firman Allah.SWT dalam QS. Al-Isra': 70 "Dan berikanlah kepada mereka haknya itu, sebagaimana mestinya diberikan

haknya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. Ayat ini mengingatkan kita untuk memperlakukan orang lain dengan baik dan adil, termasuk pasien. Perawat harus memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Perilaku *caring* yang dijalankan oleh perawat kepada pasien mampu meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman dan puas, (Ambarika & Wardani, 2021). Perilaku *caring* dari seorang perawat di pengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan latar belakang pendidikan, faktor psikologis yang terdiri dari sikap kepribadian dan motivasi, faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya kepemimpinan imbalan struktur dan desain pekerjaanya (Pardede, 2020).

Dalam upaya memperbaiki sikap *caring* perawat perlu dirumuskan berdasarkan identifikasi kebutuhan keperawatan pasien yang dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pasien. (Nurwianti, I., Mita, M., & Putri, T. H. 2020) Pengukuran kepuasan pasien memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, mengungkap area yang perlu perbaikan serta aspek yang sudah baik. Analisis data ini membantu perawat memahami kebutuhan emosional, fisik, dan psikologis pasien dengan lebih jelas. Hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan program pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan *caring* bagi perawat. Sebagaimana diingatkan dalam Al-

Qur'an, "Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan" (QS. Al-Baqarah: 195). Ayat ini menekankan pentingnya berbuat kebajikan, termasuk dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pengukuran dan analisis kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan suatu penelitian yang menyeluruh di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
3. Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

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 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

Adapun keaslian pada penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian saat ini adalah:

1. Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *Caring* Perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak Puskesmas Blega Kabupaten Bangkalan. Desain penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dipilih menggunakan teknik total *sampling* dengan 37 responden. Hasil pengujian korelasi diperoleh nilai sig sebesar 0,000 dan nilai korelasi sebesar 0,592. Nilai tersebut $< 0,05$ sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang cukup kuat antara perilaku kepedulian perawat dan tingkat kepuasan orang tua yang diterima.

Persamaan : Penelitian ini menggunakan variabel dependen perilaku *caring* perawat, design yang digunakan juga adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan : Lokasi penelitian berbeda, Populasi penelitian ini orang tua yang memiliki bayi dirawat di ruang rawat inap anak, sedangkan peneliti pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan tehnik total *sampling*, sedangkan peneliti *purposive sampling*, uji statistik yang digunakan uji *rank spearman* sedangkan peneliti *chy square*.

2. Ningsih, Y. (2020). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jasa BPJS Di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. Jurnal *Health Sains*, 1(4), 252-261.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan BPJS di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan

dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Hasil: Berdasarkan uji *chi-square* $p\text{-value} = 0,009 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara perilaku merawat perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap pelayanan BPJS. Pengguna di RS AN-NISA Tangerang. Kesimpulan: Terdapat hubungan antara perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap pengguna layanan BPJS RS AN-NISA Tangerang.

Persamaan : Variabel yang digunakan sama, uji statistik yang digunakan juga sama – sama menggunakan uji *chi square*

Perbedaan : Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap pengguna layanan BPJS. Sedangkan peneliti seluruh pasien rawat inap. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, selain itu lokasi yang digunakan juga berbeda.

3. Krismiadi, D., & Wunblolong, F. P. B. (2023). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 59-64.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *kepedulian* perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel dependen dan independen dilakukan observasi sekaligus pada satu

satu waktu. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *konsekutif sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 45 sampel. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa perilaku *kepedulian* perawat yang berhubungan dengan kepuasan pasien diperoleh tingkat signifikansinya yaitu ($P_{\text{value}} = 0,022$) yang berarti $P_{\text{value}} < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Perilaku *kepedulian* yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan.

Persamaan : variabel yang digunakan sama, merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, uji statistik yang digunakan adalah *chi square*

Perbedaan : Perbedaan terletak populasi pada penelitian ini pasien yang menjalani terapi hemodialysis, sedangkan peneliti seluruh pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel *konsekutif sampling*, sedangkan peneliti menggunakan *purposive sampling*

4. Ardashir Afrasiabifar, Asadolah Mosavi, Abolfazl Dehbani Sahar Khaki *Nurses' caring behaviour and its correlation with moral sensitivity*

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara perilaku kepedulian perawat dan kepekaan. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif korelasional*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner sensitivitas moral (kisaran: 0–100) dan perilaku kepedulian

(kisaran: 24–144). Sebanyak 250 perawat yang bekerja di bangsal klinis rumah sakit pendidikan Yasuj pada tahun 2018, dipilih melalui *sistematik random sampling*. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 19 untuk statistik deskriptif dan *uji korelasi Pearson*. Tujuh puluh empat persen perawat memiliki kepekaan moral sedang (50-74). Skor rata-rata sensitivitas moral dan perilaku kepedulian perawat dilaporkan sebesar $59,5 \pm 11,1$ (kisaran: 31–87) (kisaran Potensi 0--100) dan $110,99 \pm 17,99$ (kisaran: 69–94) (kisaran Potensi 22–144), masing-masing. *Uji Pearson* menunjukkan adanya korelasi positif antara perilaku kepedulian perawat dengan sensitivitas moral pada tingkat 99% ($p = 0,001$).

Persamaan : Penelitian ini menggunakan variabel perilaku *caring* perawat.

Perbedaan : Penelitian ini menggunakan $n=a$, dan *sistematik random sampling*. Sedangkan peneliti menggunakan purposive. Penelitian ini menggunakan uji pearson, sedangkan peneliti menggunakan uji *chi square*.

5. *The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara perilaku peduli perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum di wilayah Harari, Ethiopia Timur, pada periode 10 Maret hingga 10 April 2021. Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional* dilakukan terhadap 300 perawat yang memberikan layanan rawat inap

dan 345 pasien rawat inap yang dipilih secara acak di dua rumah sakit umum di wilayah Harari, Ethiopia Timur. Skala interaksi klinis perawat-pasien digunakan untuk menilai tingkat perilaku kepedulian. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan alat skala kepuasan pasien. Peneliti menggunakan permodelan persamaan struktural untuk menentukan hubungan antara perilaku kepedulian perawat dan tingkat kepuasan pasien. Hubungan tersebut dilaporkan menggunakan koefisien (β) beserta interval kepercayaan 95%. Signifikansi statistik dari hubungan tersebut dinyatakan pada $P < 0,05$.

Persamaan : Penelitian ini menggunakan variabel perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Penelitian ini juga menggunakan uji *chi square*. Penelitian ini juga menggunakan metode *cross-sectional*

Perbedaan : penelitian ini dilakukan di dua rumah sakit umum di wilayah Harari, Ethiopia Timur, sedangkan peneliti dilakukan di satu RS yaitu RS Amal sehat Wonogiri, sedangkan peneliti menggunakan *purposive sampling*.