

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian penting dalam proses pelayanan kesehatan. Rumah sakit menjadi kunci utama dalam pemberian pelayanan kesehatan sebagai upaya dalam perbaikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan tersebut adalah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan kesehatan dengan menilai kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan tersebut. (Kemenkes RI, 2018)

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang sering bertemu dengan masyarakat atau pasien yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berhalitas, karena mutu pelayanan merupakan indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan serta menjadi Gambaran pelayanan di instansi pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena perawat merupakan profesi dengan jumlah yang terbanyak serta paling dekat dengan pasien yang mengalami gangguan kesehatan. Salah satu kunci pelayanan dapat dikatakan bermutu adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien.(Krismiadi & Wunblolong, 2023)

Konsep kepuasan kepada kualitas layanan kesehatan diukur menggunakan lima dimensi kepuasan pasien yaitu, *responsiveness* yaitu daya tanggap perawat kepada pasien dengan mendengarkan keluhan dan perasaan yang dirasakan pasien, *assurance* yaitu Jaminan terhadap bentuk pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran kualitan layanan yang diberikan, *tangible* yaitu bukti fisik dalam kualitas layanan yang memberikan kepuasan kepada pasien, *empathy* yaitu suatu layanan terhadap pasien dengan memberikan perhatian, kepedulian dan simpati, *reliability* yaitu perawat yang memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian dan profesionalisme yang tinggi dengan menghasilkan bentuk pelayanan kesehatan yang memuaskan. Kelima dimensi mutu pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. (Kurniasari & Sugianto, 2020)

Tingkat Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Standar minimal kepuasan pada pasien yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah di atas 95%. Jika suatu pelayanan kesehatan tidak mencapai tingkat kepuasan pasien di atas 95%, maka dianggap tidak memenuhi standar minimal atau kurang berkualitas. (Kemenkes RI, 2021) Hal ini sesuai dengan survei dilakukan dibeberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan yang telah dilakukan dibeberapa pelayanan rumah sakit di Indonesia masih sangat rendah jika mengacu

pada standar pelayanan minimal oleh Kemenkes Tingkat kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Cipto Mangunkusumo sebesar 84,96% (Irnowati, 2019), Rumah sakit Mata Cicendo sebesar 84,76% (Astari. et al., 2020) dan Rumah sakit H. Adam Malik Medan sebesar 84,50%. (Fahreza et al., 2020) Ketiga rumah sakit tersebut adalah rumah sakit rujukan dengan Tingkat kepuasan pasien masih dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Kepuasan pasien dapat terpenuhi jika pasien menerima pelayanan kesehatan sesuai apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan pasien maka kepuasan tidak terpenuhi.(Elasari et al., 2023) Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga berdampak terhadap pasien juga berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan. (Suriani, 2023) Kualitas pelayanan keperawatan tergambar dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang professional. Professional adalah perpaduan antara pengetahuan dengan keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang dalam pelaksanaannya mencerminkan perilaku caring. (Aisyah et al., 2022)

Caring saat ini menjadi sebuah hal yang sangat utama dalam memberikan asuhan keperawatan pada klien. Perilaku caring dapat menentukan nilai moral perawat. Selain itu, perilaku caring dalam asuhan keperawatan juga dapat menentukan tingkat kepuasan klien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dapat dikatakan bahwa caring merupakan sebuah sikap atau perilaku sepenuh hati yang diberikan perawat kepada klien dengan rasa peduli, perhatian dan memperhatikan emosi pasien untuk menciptakan hubungan terapeutik. Hal ini menyebabkan pasien merasakan rasa nyaman, aman dan lega karena berkurangnya rasa stress yang dirasakan akibat menderita suatu penyakit. Perilaku caring yang diberikan perawat akan membuat klien merasa puas, tak hanya akan sembuh dari masalah kesehatannya tetapi juga klien akan merasakan nyaman dan senang ketika diberikan asuhan keperawatan.(Bastina, 2022)

Menurut teori Anne Boykin and Savina O. Schoenhofer yaitu *nursing as caring* yang berfokus bahwa keperawatan yang merupakan proses asuhan keperawatan antara perawat dan pasien dengan caring dan akan menciptakan lingkungan caring. Lingkungan caring adalah yang akan membina hubungan antara perawat dan pasien, keluarga dan perawat dengan penuh dengan perhatian, dan nilai Tindakan yang prosesional. Hubungan perawat dan pasien serta menghargai masing-masing individu. Seorang Pasien dengan kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat terpenuhi atau minimal, dan perlu bantuan adalah bentuk-bentuk bantuan yang memerlukan perhatian perawat dengan caring.(Martuti, 2019)

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap pasien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Kurangnya caring pada perawat ditandai dengan kurang pedulinya perawat terhadap pasien, sehingga pasien mengeluh bahwa perawat pada ruangan tersebut kurang memperhatikan kenyamanan. Karena perilaku caring sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi pasien. Salah satu pendekatan yang penting dalam memberikan Asuhan Keperawatan adalah dengan caring perawat karena sebagai pasien yang sedang menderita penyakit tertentu akan membutuhkan caring dari perawat. Perilaku caring perawat sebaiknya lebih ditingkatkan lagi atau dapat disosialisasikan dalam praktik keperawatan di setiap rumah sakit.(Firmansyah et al., 2019)

Beberapa penelitian mengenai caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menyatakan bahwa perawat masih belum menerapkan caring dengan baik. Sesuai Penelitian yang dilakukan oleh (Juliani et al., 2021) tentang Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis ditemukan hasil perawat tidak caring 38% dan 33,8% pasien tidak puas dengan pelayanan perawat. Penelitian lain yang dilakukan (Aisyah, 2022) tentang hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap kelas I Rumah Sakit Umum Haji Surabaya ditemukan hasil 47% tidak caring dan 40,5% pasien tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh (Aini, 2018) tentang Hubungan Tipe Kepribadian Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku

Caring Perawat di Ruang Melati di Rumah Sakit dr. Soepraoen Malang kepada 15 orang perawat sebanyak 6 orang (40%) memiliki sikap caring baik dan mayoritas sikap caring perawat kurang baik sebanyak 9 orang (60%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 Desember 2024 di Ruang Hemodialisa di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan terhadap 7 pasien hemodialisa dengan menggunakan teknik wawancara. Untuk caring perawat didapatkan hasil 5 pasien hemodialisa mengatakan perawat kurang caring seperti perawat kurang memperhatikan keadaan pasien seperti sudah makan atau belum dan tidak menanyakan apa yang dibutuhkan pasien, perawat yang kurang memberikan sikap ceria kepada pasien dan kurang memberikan motivasi kepada pasien. Dan 2 pasien hemodialisa mengatakan perawat sangat caring, perawat perhatian dengan kondisi ataupun keadaan pasien sedang melakukan terapi hemodialisa, selalu menanyakan apa yang dibutuhkan pasien selalu bersikap ceria kepada pasien dan memberikan motivasi kepada pasien.

Sedangkan hasil studi pendahuluan pada tingkat kepuasan pasien didapatkan 5 pasien hemodialisa mengatakan tidak puas. Pasien merasakan kurang puas seperti perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan yang dilakukan, perawat tidak langsung datang saat pasien membutuhkan, perawat tidak selalu berada disamping pasien selama masa terapi dan perawat hanya datang saat diminta pasien. Sedangkan 2 pasien hemodialisa mengatakan puas seperti perawat datang

tepatis waktu saat dibutuhkan, perawat dating ke pasien tanpa diminta dan perawat mampu menjelaskan prosedur Tindakan yang akan dilakukan.

Dari data survei rumah sakit RSI Pekajangan pada tahun 2024 terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat jalan antara 74-94% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat jalan masih kurang puas yaitu dibawah 95% . Sedangkan data yang diperoleh dari ruang Hemodialisa RSI pekajangan pasien Hemodialisa semakin meningkat dari bulan Januari 60 pasien, bulan Febuari mangalami penurunan menjadi 58 pasien, bulan Maret naik kembali menjadi 62 pasien, bulan April 61 pasien, bulan Mei 60 pasien, bulan Juni 65 pasien, bulan Juli 69 pasien, bulan Agustus 78 pasien, bulan September 81 pasien, bulan Oktober 82 pasien, bulan November 86 pasien, dan bulan Desember 84 pasien.

Mengingat masalah diatas maka peneliti ingin meneliti tentang “Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hemodialisa di Ruang Hemodialisa RSI Pekajangan”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien adalah bagian penting dalam menilai mutu dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien Dimana perilaku caring perawat adalah bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan dari perawat. Berdasarkan latar belakang yang disusun, maka peneliti dapat menentukan

rumusan masalah dalam penelitian adalah “ Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hemodialisa di Ruang Hemodialisa RSI Pekajangan”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan caring Perawat dengan tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisa RSI Pekajangan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Perilaku Caring Perawat di Ruang Hemodialisa RSI Pekajangan
- b. Mengetahui Kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisa RSI Pekajangan
- c. Menganalisis Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Hemodialisa di RSI Pekajangan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Bagi tenaga keperawatan dapat meningkatkan dan mempertahankan perilaku caring dalam melaksanakan Asuhan Keperawatan pada pasien

2. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan perawat dapat menerapkan caring dalam pemberian Asuhan Keperawatan

3. Bagi peneliti lain

Sebagai reverensi bagi peneliti lain sehingga penelitian ini dapat dikembangkan dengan menghubungkan variabel lain yang berbeda.

4. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan masukan bagi rumah sakit untuk menyelenggarkan perogram atau kegiatan yang dapat meningkatkan perilaku caring perawat.

5. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapakan menjadi referensi dan sumber kepustakaan dan sebagai reveresi bagi mahasiswa yang ingin melanjutkan penelitian.

