

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (2019) rumah sakit merupakan sistem kesehatan, layanan kesehatan serta pendidikan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat yang didalamnya mencakup sumber daya dan pengetahuan yang sesuai dengan intervensi yang diberikan, yaitu adanya ketersediaan layanan berkelanjutan mulai dari kondisi akut hingga kompleks. Rumah sakit mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karenanya pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan dirumah sakit perlu diarahkan ke tingkat internasional pada bidang kesehatan (Trisnantoro, L, 2020).

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan klien. Kepuasan klien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan ruang rawat inap, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi (Mulyaningsih, R, 2020).

Menurut Desima, (2021) dalam upaya peningkatan kesehatan, pelayanan kesehatan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari penyediaan fasilitas kesehatan maupun dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit dengan menjalankan

fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sekitar 50% tenaga kerja kesehatan merupakan perawat dan bidan atau mencapai 20,7 juta adalah perawat dan bidan dari total keseluruhan 43,5 juta tenaga kesehatan di dunia yang memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan dan pelayanan kesehatan yang baik di Rumah Sakit (Kemenkes, R. I, 2020).

Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang secara terus-menerus selama 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada para klien. Oleh karena itu perawat harus benar-benar dikelola dengan baik karena pelayanan di ruang rawat inap yang diberikan oleh perawat kepada klien sangat menentukan mutu dan citra pelayanan tersebut (Kurnia *et al.*, 2020). Perawat sebagai tenaga kesehatan yang pertama kali bertemu dengan klien akan lebih dahulu mengetahui keadaan dan perasaan klien akan sakit yang dialami. 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 (Huda, 2021).

Perilaku *caring* merupakan konsep yang luas yang menjadi inti dari keperawatan professional dan sebagai bagian dasar yang dilakukan dalam praktik keperawatan, yaitu suatu tindakan keperawatan professional yang dilakukan oleh perawat di seluruh dunia dalam pelaksanaan

intervensi terapeutik yang terjadi dari hubungan perawat dalam proses membantu pasien untuk memulihkan serta meningkatkan kesehatan pasien sehingga kondisi pasien menjadi semakin lebih baik. Hal ini dilakukan dengan memberikan pelayanan keperawatan, mendampingi dan memberikan dukungan kepada pasien (Watson, 2019).

Perilaku *caring* perawat dapat memberikan kemanfaatan bagi pelayanan kesehatan, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit (Ardiana, 2010). Menurut Khairani *et al* (2021), kepuasan pasien merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari pasien setelah menerima pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien telah menjadi isu yang semakin penting di ruang rawat inap, dimana hal ini dapat memiliki efek langsung pada peningkatan keinginan klien untuk menggunakan pelayanan di ruang rawat inap.

Penelitian Rahayu (2018) menunjukkan bahwa hanya terdapat 51,9% perawat yang menerapkan perilaku *caring*, sedangkan sekitar 48,1% belum menerapkan perilaku *caring*. Sedangkan penelitian Pratiwi *et al* (2023) menunjukkan bahwa dari 55 responden, yang memiliki perilaku *caring* baik dan kepuasan pasien sebanyak 35 responden (63,6%). Responden yang memiliki perilaku *caring* baik dan menyebabkan ketidakpuasan pasien sebanyak 3 responden (5,5%). Sedangkan perilaku *caring* kurang dengan kepuasan puas berjumlah 1 responden (1,8%) dan perilaku *caring* kurang dan tidak puas berjumlah 16 responden (29,1%).

Rumah Sakit Pertamina Cilacap merupakan salah satu rumah sakit BUMN yang terletak di Kota Cilacap. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Februari 2024, Bed Occupancy Rate (BOR) di RS Pertamina Cilacap mencapai 70 % dari target bulanan yaitu 64%. RS Pertamina Cilacap mempunyai ruang rawat inap kelas VIP, kelas 1, kelas 2, kelas 3. Berdasarkan data yang ada pada bulan Februari 2024, jumlah pasien yang dirawat di ruang Flamboyan sebanyak 111 pasien, ruang Edelweis 145 pasien, dan ruang Bougenvile sebanyak 126 pasien. Jumlah perawat di ruang rawat inap RS Pertamina Cilacap yaitu 36 perawat dengan masing-masing ruangan yaitu 12 perawat, dengan total kapasitas 16 bed pasien di ruang Flamboyan, 24 bed di ruang Edelweis dan 23 bed di ruang Bougenvile.

Fenomena kepuasan pasien di RS Pertamina Cilacap yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku *caring* perawat, antara lain ketepatan pelayanan dokter, sikap baik, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa *outcome* tidak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Rumah sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Salah satu upaya RS Pertamina Cilacap dalam meningkatkan mutu dan pelayanan rumah sakit telah dilakukan pelatihan *service excellent* terhadap seluruh karyawan rumah

sakit. Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada rumah sakit. Bagi staf rumah sakit terutama perawat, *service excellent* dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Metode *service excellent* perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada pasien di ruang Flamboyan, Edelweis dan Bougenvile yaitu berjumlah 10 pasien, didapatkan hasil bahwa masih ada beberapa perawat yang belum menerapkan perilaku *caring*. Pasien menyebutkan bahwa masih ada perawat yang kurang empati dan kurang peka terhadap pasien, tidak tersenyum saat melakukan tindakan, kurang memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur perawatan, serta kurang ramah terhadap pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Pertamina Cilacap.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah bagaimanakah gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RS Pertamina Cilacap ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RS Pertamina Cilacap.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS Pertamina Cilacap.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Pertamina Cilacap.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian pustaka dan sumber pustaka baru dalam dunia penelitian dan pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi konsep komunikasi bagi perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai gambaran perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap, mengaplikasikan mata kuliah

metodologi penelitian, pengalaman dalam melakukan penelitian serta dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu dalam bidang keperawatan dasar dan manajemen keperawatan.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan wawasan dan digunakan sebagai sumber acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi penelitian baru.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan literatur tentang keilmuan dalam bidang keperawatan dasar dan manajemen keperawatan. Mahasiswa keperawatan akan mendapat ilmu baru mengenai gambaran perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap.

d. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai acuan bagi semua staf pihak Rumah Sakit Pertamina Cilacap mengenai perilaku *caring* perawat terhadap pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan tema yang hampir sama dengan penelitian ini diantaranya adalah :

- a. Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Barru oleh Harcas (2020)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Hasil nilai $\rho = 0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Barru. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada desain dan variabel penelitian. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain deskriptif, sedangkan penelitian diatas menggunakan desain deskriptif korelatif. Peneliti melakukan observasi atau pengukuran menggunakan variabel tunggal, sedangkan penelitian diatas menggunakan variabel independent (perilaku *caring*) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Selain itu perbedaan lain pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada tempat penelitian, instrument penelitian, waktu penelitian, dan sampel penelitian.

- b. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjungpura Tahun 2023 oleh (Khu *et al.*, 2023)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan yaitu desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Karakteristik responden dijabarkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Pengukuran tingkat *caring* dilakukan dengan

menggunakan kuisioner *Caring* Swanson. Analisa data menggunakan *Uji Spearman Rank Test* dengan nilai Sig sebesar 0,001 dimana nilai tersebut $< (0,05)$, maka diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai korelasi menunjukkan p-value 0,025 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Hasil penelitian mayoritas pasien di RSUD Tanjungpura menilai perawat memiliki perilaku *caring* baik yaitu sebanyak 25 responden dari 80 responden, pasien mayoritas puas yaitu sebanyak 32 responden. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Tanjungpura dengan nilai korelasi menunjukkan p-value 0,025 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada desain dan variabel penelitian. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain deskriptif, sedangkan penelitian diatas menggunakan desain deskriptif korelatif. Peneliti melakukan observasi atau pengukuran menggunakan variabel tunggal, sedangkan penelitian diatas menggunakan variabel independent (perilaku *caring*) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Selain itu perbedaan lain pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada pengukuran tingkat *caring*, tempat penelitian, instrument penelitian, waktu penelitian, dan sampel penelitian.

- c. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah oleh Prawiti., *et al* (2023)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang data-datanya berhubungan dengan angka-angka baik yang diperoleh dari pengukuran maupun dari nilai suatu data. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik dan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat inap seroja dan flamboyan di RSUD Undata, total sampel sebanyak 55 orang dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian perilaku *caring* sebagian besar baik berjumlah 38 responden (69,1%) dan perilaku *caring* kurang berjumlah 17 responden (30,9%). Kepuasan pasien sebagian besar puas berjumlah 36 responden (65,5%) dan kepuasan pasien tidak puas berjumlah 19 responden (34,5%). Hasil uji *Chi-square* adanya korelasi positif antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata dengan nilai p-value sebesar $p=0,000$ ($p<0,05$). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada desain dan variabel penelitian. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain deskriptif, sedangkan penelitian diatas menggunakan desain deskriptif korelatif. Peneliti melakukan observasi atau pengukuran menggunakan variabel tunggal, sedangkan penelitian diatas menggunakan variabel

independent (perilaku *caring*) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Selain itu perbedaan lain pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada tempat penelitian, instrument penelitian, waktu penelitian, dan sampel penelitian.

