

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan terus memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi di bidang kesehatan (Utami 2020). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Tamara 2021).

Buchanan et al(2015) menjelaskan bahwa perawat memiliki peran dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis kepada pasien dan keluarga di mana semua aspek, seperti mendukung pasien melalui diagnosis dan memberikan perawatan yang optimal kepada pasien. Bentuk pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan tingkat keunggulan sebuah pelayanan yang mampu memenuhi seluruh keinginan dari pasien, kualitas pelayanan keperawatan menjadi penting karena dapat berdampak langsung pada baik dan buruknya suatu rumah sakit, karna kualitas pelayanan keperawatan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi rumah sakit.

Kualitas pelayanan keperawatan juga berkaitan erat dengan kepuasan pasien, Pelayanan keperawatan yang kualitas merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pihak rumah sakit agar dapat memberikan dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pasien. Pelayanan

keperawatan yang kurang optimal tentunya dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas, rasa puas pada pasien adalah sebuah keinginan untuk mendapatkan *Caring* menjadi salah satu faktor kepuasan pasien. Pendekatan caring yang diharapkan dalam memberikan asuhan keperawatan adalah perilaku caring perawat yang didasari oleh teori Watson yang dipublikasikan pada tahun 1979 yaitu *The Philosophy and Science of Caring* yang dikenal dengan faktor-faktor karatif (*carative factors*), teori ini dikembangkan dari perspektif humanistik dengan kombinasi dasar ilmu pengetahuan, serta diartikan sebagai pertanggungjawaban perawat kepada orang lain yaitu klien (Kirana 2023). Perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Faridasari 2021).

Caring behavior bila tidak dilakukan dengan baik akan muncul beberapa masalah yang dapat menurunkan kualitas pelayanan seperti kurangnya empati dan perhatian, ketika perawat tidak menunjukkan empati atau perhatian, pasien mungkin merasa diabaikan atau tidak dihargai (Syamsuddin 2024). Ini dapat menyebabkan perasaan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, serta persepsi bahwa perawatan yang diberikan tidak menyeluruh (Sukamto 2021).

Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2020). Kepuasan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya pemberi jasa dalam melayani

konsumennya, termasuk rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan bagi Masyarakat (Fransiska 2023). Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit untuk melihat apakah terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan pengalaman yang dialami oleh pasien, karena kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan indikator rumah sakit dinilai berhasil atau tidak dalam menyelenggarakan layanannya (Rahmadhani 2021).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *caring behavior* memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Afriliana 2022). Dalam *Nurse-Patient Interactions and Satisfaction in U.S. Inpatient Care* dari 35 perawat yang menjalankan *caring behavior* dan 15 tidak menjalankan, tercapai kepuasan 82%. (Williams, 2020). *Impact of Nurse Caring Behaviors on Patient Satisfaction in Inpatient Units in the U.S* dari 40 perawat yang menjalankan *caring behavior* dan 10 tidak menjalankan, tercapai kepuasan 85%. (Broun,S 2021). *Effect of Caring Practices on Patient Experience in Indonesian Hospitals* dari 50 perawat yang menjalankan *caring behavior* dan 20 tidak menjalankan, tercapai kepuasan 88%. (Hartono B, 2022). Penelitian di Rumah Sakit Jawa timur dengan tema Hubungan Perilaku Caring dengan Kualitas Pelayanan di RSUD Jawa Timur dari 37 perawat yang menjalankan *caring behavior* dan 18 tidak menjalankan, tercapai kepuasan 79%. (Susanto, 2023). Berdasarkan survey yang dilakukan Bidang Keperawatan di RS Semen Gresik di Rawat Inap pada tahun 2024 untuk *Caring behavior* rata rata pada Triwulan I sebanyak 90% sedangkan pada Triwulan II sebanyak 92,5% perawat yang melaksanakan *caring behavior*

dan untuk kepuasan pasien rata rata pada Triwulan I tahun 2024 tercapai 89,17 % sedangkan pada Triwulan II tercapai 90,51 %.

Berdasarkan hasil temuan data data di atas menunjukkan masih adanya tingkat ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga pelayanan kesehatan harus segera memperbaiki sistem dari pelayanan, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *Caring* seorang perawat dan kualitas pelayanan asuhan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Firmansyah et al (2019) semakin meningkat kepuasan individu atau keluarga mendapatkan pelayanan asuhan keperawatan dari perawat, maka hubungan terapeutik antara perawat dan klien berkembang. Efektivitas layanan kesehatan di rumah sakit komunitas dapat dinilai berdasarkan faktor-faktor seperti kebahagiaan pasien dan kualitas layanan. Jika pelayanan memenuhi harapan pasien, maka pasien akan puas. Kurangnya *caring behavior* memiliki dampak yang langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Faridasari 2021).

Hubungan manusiawi dan empati dalam interaksi perawat dan pasien, di mana *caring* tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga aspek emosional dan spiritual pasien (Sya'diyah 2023). Dari teori tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap melalui penguatan *caring behavior*, Peneliti ingin mengkaji hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang peduli dan berkualitas tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara *Caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menjelaskan hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan khusus penelitian ini yaitu:

- 1) Mengidentifikasi perilaku *Caring* perawat di rawat inap.
- 2) Mengidentifikasi kualitas pelayanan di rawat inap.
- 3) Mengidentifikasi kepuasan pasien di rawat inap
- 4) Menganalisis hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan di rawat inap
- 5) Menganalisis hubungan antara *caring behavior* dengan kepuasan pasien di rawat inap.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memberikan informasi ilmiah mengenai perilaku *caring* perawat dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam perilaku *Caring*.

2) Tempat penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat dan dapat meningkatkan citra Rumah Sakit.

3) Riset

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah sakit semen Gresik untuk melaksanakan pembinaan terhadap perawat khususnya sehingga perilaku *caring* ini dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan, dan dapat memberikan respon yang obyektif terhadap perilaku *Caring* perawat.