BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan ketentuan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada orang atau masyarakat dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat berupa tindakan paliatif, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promotif. Rumah sakit merupakan salah satu jenis institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, baik preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, di samping pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (UU RI No. 17 Tahun 2023).

Untuk semua sektor dan jenis penyakit, rumah sakit memiliki tata kelola klinis dalam sistem layanan kesehatan dan tata kelola teknis dalam sistem administrasi. Agar komitmen layanan rumah sakit dapat berkelanjutan dan konsisten, rumah sakit harus memberikan prioritas tinggi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan. Rumah sakit juga harus tetap berdedikasi untuk menjaga keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan kesehatan masyarakat, dan mengembangkan sumber daya manusia yang terampil dan profesional dengan berbagai spesialisasi yang dibutuhkan rumah sakit. (Permenkes RI, No. 12 Tahun 2020).

Rumah sakit umum minimal menyediakan pelayanan non medis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan medis dan penunjang medis. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan asuhan keperawatan umum dan spesialistik termasuk dalam kategori pelayanan keperawatan. Setiap sublayanan asuhan keperawatan harus dilaksanakan dengan baik, dengan tetap mengedepankan model asuhan keperawatan yang profesional dan berstandar etika. (Permenkes RI No. 47 Tahun 2021).

Sikap yang baik dan sopan terhadap pasien harus menjadi prioritas utama dalam penerapan perawatan keperawatan profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika; perawat harus selalu berusaha memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Perawat profesional dikenal karena perilaku peduli mereka, yang tertanam dalam kepribadian dan diri mereka. Perilaku ini ditunjukkan ketika mereka melayani pasien dengan sikap peduli dan perilaku yang baik dan tulus. Perilaku peduli juga dapat didefinisikan sebagai perasaan peduli, penuh perhatian, dan perhatian menyeluruh terhadap perasaan pasien yang dirawat untuk membangun hubungan terapeutik yang akan mempercepat proses penyembuhan dan menumbuhkan ikatan emosional yang positif antara pasien dan perawat. (Pakaya, dkk 2022).

Sikap dan tindakan yang penuh perhatian merupakan hal mendasar bagi profesi keperawatan. Tujuannya adalah untuk menggambarkan profesi keperawatan dan membedakannya dari pekerjaan lain. Inti dari praktik keperawatan adalah perhatian, yang selalu didasarkan pada prinsip-prinsip kebaikan, pertimbangan, dan rasa hormat terhadap keyakinan spiritual pasien. Untuk mengurangi penderitaan pasien dan keluarga, meningkatkan kesehatan dan martabat mereka, dan mendorong aktualisasi diri, perhatian lebih dari sekadar mempraktikkan seni perawatan. Menurut para ahli, praktik keperawatan dibangun di atas fondasi kasih sayang. (Lumbatobing, dkk 2018).

Tiga pilar utama membentuk landasan konseptual perawatan dalam praktik keperawatan: momen perawatan, hubungan perawatan transpersonal, dan faktor perawatan. Perawat harus memahami dan mempraktikkan teori dan praktik perawatan karena Faktor Perawatan menyediakan kerangka kerja untuk memberikan bentuk dan tujuan pada fenomena keperawatan. Perspektif pasien dan perawat dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik perawatan diterapkan. Penilaian kepuasan pasien akan meningkat jika mereka dianggap senang dengan perawatan perawat. Penggunaan perawatan bagi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan profesionalisme, kepekaan, kasih sayang, dan interaksi perawat-klien serta untuk meningkatkan kepuasan kerja dan pasien. (Pakaya, dkk 2022).

Saat ini, pemberian perawatan keperawatan kepada klien atau pasien melibatkan banyak kepedulian. Moral staf keperawatan dapat ditentukan oleh tindakan penuh kasih sayang mereka. Penentu utama tingkat kepuasan klien

atau pasien terhadap layanan kesehatan adalah perilaku kepedulian dalam perawatan keperawatan. Oleh karena itu, semua personel keperawatan di institusi kesehatan, khususnya rumah sakit, diharuskan untuk menerapkan dan mempraktikkannya. (Pakaya, dkk 2022).

Perawat rumah sakit termotivasi untuk terlibat dengan pasien dan pelanggan secara terus-menerus untuk memantau dan memenuhi semua persyaratan pasien sesuai dengan tata kelola layanan keperawatan. Berdasarkan ilmu keperawatan, layanan keperawatan adalah jenis layanan profesional yang merupakan komponen penting dari perawatan kesehatan dan ditujukan kepada orang, keluarga, kelompok, atau komunitas yang sehat dan sakit. Di mana kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur indikator kualitas perawatan keperawatan. (Permenkes RI No 26 Tahun 2019).

Kebahagiaan pasien merupakan salah satu elemen kunci indikator kualitas pelayanan. Pembukaan peraturan mentri kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang mutu pelayanan kesehatan menurut pembukaan peraturan menteri kesehatan, semua institusi pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi indikator mutu nasional untuk meyelenggarakan layanan kesehatan yang aman dan bermutu. Menurut salah satu ukuran nasional mutu rumah sakit yang menjadi pokok bahasan pasal 4 ayat 4 menyangkut keselamatan pasien, maka partisipasi perawat menjamin hak pasien atas pelayanan dan pendidikan berujung pada kepuasan pasien.

Salah satu kriteria untuk mengevaluasi kualitas perawatan keperawatan adalah kepuasan pasien. Perawatan keperawatan yang buruk dapat menyebabkan sejumlah keluhan termasuk ketidakpuasan pasien. Meningkatnya volume keluhan merupakan tanda kualitas layanan yang buruk, yang dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Ketika memberikan perawatan keperawatan profesional, mutu layanan keperawatan ditunjukkan. Karena keterampilan teknis (20%) dan keterampilan lunak (80%) menentukan kinerja seseorang di tempat kerja, perawat yang profesional dan terlatih perlu memiliki keduanya. Keterampilan komunikasi, interaksi interpersonal, memahami orang lain, tanggung jawab, kerja sama tim, empati, dan kasih sayang adalah contoh keterampilan lunak. (Suroso, 2016 dalam Aisyah, dkk 2022).

Dalam memberikan pelayanan, seorang perawat harus professional dalam memberikan pelayanan, sebab yang di berikan pelayanan berkaitan dengan kehidupan orang lain. Islam juga menganjurkan umatnya untuk melakukan pekerjaan secara professional seperti yang di sabdkan oleh Rasulullah S.aw sebagai berikut :

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ (رواه الطبراني والبيهقي)

Artinya: Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara itqan (professional)". (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334)

Salah satu indikator mutu pelayanan yang diberikan perawat adalah kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang buruk dapat menimbulkan berbagai keluhan termasuk ketidakpuasan pasien. Banyaknya keluhan merupakan tanda buruknya mutu pelayanan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien saat mendapatkan perawatan di rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan yang diberikan dalam memberikan pelayanan keperawatan secara profesional ditunjukkan dengan adanya mutu pelayanan keperawatan. Keterampilan keras (hard skills) dan keterampilan lunak (soft skills) sangat penting bagi perawat yang profesional dan berkualitas, karena keterampilan keras (hard skills) berperan sebesar 20% dalam menentukan kinerja seseorang di tempat kerja, sedangkan keterampilan lunak (soft skills) berperan sebesar 80%. Komunikasi, interaksi interpersonal, akuntabilitas, kerja sama tim, empati, dan kasih sayang merupakan contoh keterampilan lunak (soft skills) (Suroso, 2016 dalam Aisyah, dkk. 2022).

Sikap peduli, menghormati, dan mengagumi orang lain dikenal sebagai perilaku peduli, dan ini memerlukan perhatian yang lebih besar kepada seseorang dan tindakannya. Karena perilaku peduli merupakan perpaduan perilaku manusia yang dapat membantu orang sakit dan meningkatkan kesehatan mereka. Untuk menumbuhkan, memperbaiki, dan meningkatkan situasi atau cara hidup manusia, perilaku peduli sangatlah penting. Sikap

perawat yang penuh kasih sayang merupakan strategi penting dalam pemberian perawatan keperawatan. Dalam praktik perawatan di rumah sakit, sikap perawat yang penuh kasih sayang harus lebih ditingkatkan atau disosialisasikan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah di lakukan peneliti pada hari senin tanggal 22 april 2024 di ruangan irina F menggunakan data survey kepuasan dengan jenis penelitian deskriptif. kepuasan penelitian ini terbagi dari 5 aspek penilaian,tetapi hanya terdapat 3 aspek yang membuat pasien masih kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit antara lain :

Peneliti melihat dari aspek **daya tanggap (*responsivines*)** diukur dari petugas kesehatan masih kurang cukup baik dalam mendengarkan keluhan pasien dibuktikan dengan ketika pasien mengeluh tentang penyakitnya petugas kesehatan masih kurang sigap dalam mendeteksi keluhan pasien, Peneliti melihat dari aspek **jaminan (*assurance*)** dapat diukur dari keramahan dan kesopanan petugas kesehatan tepatnya di ruangan irina F masih belum maksimal karena kemampuan pelayanan petugas kesehatan masih kurang dalam menumbuhkan rasa percaya, peneliti melihat dari aspek **empati (empathy)** masih belum cukup baik di ukur dari beberapa petugas kesehatan belum mampu memahami masalah dan kondisi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala ruangan di Irina F, 215 responden rumah sakit mengisi kuesioner tentang perilaku perawat yang peduli dan kaitannya dengan kepuasan pasien. Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa, berdasarkan data survei yang dikumpulkan di ruangan penelitian selama tiga tahun terakhir, terdapat lebih banyak responden perempuan (56,4%) daripada responden laki-laki (43,6%). Pengukuran kepuasan dari aspek wujud nyata responden merasa sangat puas yakni 74,3% dan hanya 25,7% yang merasa kurang puas, pada aspek kehandalan responden merasa puas yakni 60% dan tidak puas 40%, pada aspek daya tanggap responden kurang puas yakni 73,8% dan merasa puas 26,2%, pada aspek jaminan responden merasa kurang puas yakni 60,8% dan merasa puas yakni 39,2% , pada aspek empati responden merasa kurang puas yakni 49,1% dan merasa puas yakni 14,5% (RSUD DR.MM. Dunda limboto, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang telah digambarkan diatas oleh peneliti ternyata masih terdapat beberapa perawat yang kurang sigap dan kurang empati terhadap pasien di karenakan banyaknya beban kerja yang di hadapi oleh

perawat sehingga berdampak terhadap pelayanan kepada pasien, maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD DR. MM. Dunda Limboto.**

1.2 Identifikasi masalah

Beberapa masalah mungkin ditemukan berdasarkan variabel yang akan diperiksa, termasuk variabel independen (perilaku perawatan perawat) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien):

1. Berdasarkan data observasi awal, sejumlah pasien masih menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan staf perawat.
2. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa beberapa staf perawat masih belum bekerja dengan baik, sehingga mengakibatkan perawatan pasien kurang maksimal.

1.3 Rumusan masalah

1. Bagaimanakah perilaku *caring* perawat di RSUD DR.MM Dunda Limboto
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien di RSUD DR.MM Dunda Limboto

1.4 Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan antara sikap welas asih perawat RSUD Dr. MM Dunda Limboto dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Tujuan khusus

a. Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat di RSUD DR.MM Dunda Limboto
b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di RSUD DR.MM Dunda Limboto
c. Untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD DR.MM Dunda Limboto

1.5 Manfaat penelitian

1. Manfaat akademik/teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan menambah wawasan ilmiah tentang prosedur asuhan keperawatan di RSUD DR.MM Dunda Limboto.

2. Manfaat praktis

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi praktik *caring* oleh tenaga keperawatan dalam meningkatkan angka kunjungan dan kepuasan pasien yang berkunjung di RSUD DR.MM Dunda Limboto

3. Manfaat bagi peneliti

   Merupakan pengalaman ilmiah yang sangat berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu keperawatan dalam mode pelayanan praktik keperawatan secara professional di RSUD DR.MM Dunda limboto