BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan kini telah menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup, masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kondisi ini mendorong penyedia layanan kesehatan, untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya. Upaya tersebut tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit (kuratif), tetapi juga mencakup pelayanan pencegahan (preventif) guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kesehatan (Iwan Setyo Lesmana, 2021).

Perkembangan pelayanan kesehatan pada abad ke-21 menuntut peningkatan kualitas layanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan prosedural, tetapi juga pada dimensi kemanusiaan dan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Dalam konteks keperawatan, salah satu aspek fundamental yang menentukan mutu pelayanan tersebut adalah perilaku caring atau perilaku peduli perawat terhadap pasien. Caring merupakan bentuk kepedulian profesional yang mencakup perhatian, empati, dan komitmen moral untuk menghadirkan pengalaman penyembuhan yang manusiawi dan bermakna bagi pasien (Rahmadani, T., Wulandari, A., & Rini, 2022)

Penelitian Aiken (2012) dalam (Firmansyah et al., 2019) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. *International Association of Human Caring* menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat.

Menurut World Health Organization (WHO, 2017) menyatakan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap di kelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan (Dye et al., 2017)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Iwan Setyo Lesmana, 2021). Menurut Tsedan Wilton, terdapat dua variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsikinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi (Faridah et al., 2021)

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap *caring* dari perawat, semakin rendah sikap *caring* atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan (Surya, N., Hastuti, M. F., 2020) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di ruang bedah dan ruang interna dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak diperoleh dari 96 responden didapatkan sebagian besar 26 (27,1%) Sikap *caring* perawat kurang sehingga lebih dari separuh 22 (22,9%) responden tidak puas dengan Sikap *caring* perawat. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Matondang et al., 2020) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi kepuasan dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan di Puskesmas Karadenan Kabupaten Bogor diperoleh dari 96 orang responden, pasien yang mendapatkan mutu pelayanan dengan faktor empati kurang baik yaitu 63 orang dengan persentase sebesar 65,6%.

Sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Gorontalo, **RSUD Toto Kabila** memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang beragam. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji fenomena pelayanan kesehatan di rumah sakit ini secara lebih mendalam.

Pengambilan data awal pada tanggal 17 oktober 2025 jumlah perawat di ruang bedah tercatat sebanyak 35 orang dan jumlah perawat di ruang interna sebanyak 39 orang. Berdasarkan kunjungan pasien yang masuk di RSUD Toto

Kabila pada tahun 2024, jumlah pasien di ruang bedah tercatat sebanyak 2.785 pasien dan jumlah pasien di ruang interna tercatat sebanyak 2.684 pasien.

Hasil survei kepuasan pasien RSUD Toto Kabila tahun 2024 menunjukkan kepuasan keseluruhan telah mencapai 86,06%, yang berarti pelayanan di RSUD Toto Kabila tergolong baik. Namun, angka tersebut masih belum mencapai target optimal kepuasan pasien sesuai standar Kementerian Kesehatan, yaitu ≥90% (Kemenkes RI, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek-aspek *caring* dalam pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal komunikasi empatik, kehadiran emosional, dan kepedulian terhadap kebutuhan psikologis pasien.

Kinerja pelayanan rumah sakit dapat dievaluasi melalui indikator efisiensi penggunaan tempat tidur, yaitu Bed Occupancy Rate (BOR), Length of Stay (LOS), dan Turn Over Interval (TOI). Indikator-indikator tersebut mencerminkan tingkat pemanfaatan sumber daya rawat inap serta efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan data rekapitulasi RSUD Toto Kabila tahun 2024, rumah sakit mencatat BOR sebesar sekitar 65%, LOS rata-rata 4,8 hari, dan TOI 1,9 hari. Capaian tersebut menunjukkan tingkat efisiensi pelayanan masih dalam kategori baik sesuai standar Kementerian Kesehatan (BOR ideal 60–85%). namun menunjukkan bahwa tingkat hunian cukup tinggi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi beban kerja perawat, yang pada akhirnya berpotensi berpengaruh terhadap penerapan sikap *caring* dan kepuasan pasien. Analisis lebih lanjut terhadap tren BOR, LOS, dan TOI diperlukan untuk menilai kesinambungan mutu pelayanan serta mendukung perencanaan kebutuhan sumber daya dan fasilitas kesehatan di **RSUD Toto Kabila** pada tahun-tahun berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal **24 Oktober 2025** terhadap **7 pasien di ruang bedah** dan **8 pasien di ruang interna** RSUD Toto Kabila, diperoleh informasi bahwa **2 pasien di ruang bedah** dan **3 pasien di ruang interna** menyatakan **belum puas terhadap pelayanan keperawatan** yang diterima. Ketidakpuasan tersebut terutama disebabkan oleh **kecepatan perawat dalam merespons permintaan bantuan yang masih kurang optimal, pelayanan yang dirasakan lambat**, serta **kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien**. Selain itu, beberapa pasien juga menyampaikan bahwa **komunikasi antara perawat dan pasien masih kurang**, dan **sebagian perawat**

tidak memperkenalkan diri saat pertama kali berinteraksi dengan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan pasien secara umum tergolong tinggi, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya yang berkaitan dengan **sikap caring** dan **komunikasi terapeutik perawat** dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Sesuai dengan pendapat (Firmansyah et al., 2019) semakin baik Sikap *caring* yang ditunjukkan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, maka tingkat kepuasan klien maupun keluarga juga akan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan terapeutik antara perawat dan klien semakin terjalin dengan baik. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena kepuasan pasien akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien. Perilaku seperti itu akan mendorong klien dalam perubahan aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial kearah yang lebih baik (Firmansyah et al., 2019)

Dalam perspektif islam, *Caring* bukan hanya tindakan fisik, tetapi juga pelayanan spiritual, emosional, dan moral kepada pasien. Allah ﷻ berfirman QS. Al-Nisa [4]: 8

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُوا الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

"Dan apabila sewaktu pembagian (warisan) itu hadir kerabat, anak yatim, dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik."

Ayat ini menegaskan bahwa perawat harus berbicara dengan *perkataan yang baik* (*qaulan ma'rūfan*), lembut dan penuh perhatian. Menghadirkan sikap empati terhadap pasien yang lemah dan tidak berdaya *Ini menciptakan keikhlasan dan meningkatkan kepuasan pasien secara spiritual.*

Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara **harapan pasien terhadap sikap *caring* perawat** dan **pelayanan yang diterima**, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu,

penting dilakukan penelitian mengenai **"Hubungan Sikap *Caring* dengan Kepuasan Pasien di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila"** untuk mengetahui sejauh mana sikap *caring* perawat berkontribusi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. **Hasil survei kepuasan pasien belum mencapai standar optimal.** Survei kepuasan pasien tahun 2024 menunjukkan angka **86,06%,** tergolong baik namun masih di bawah standar **≥90%** yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes RI, 2023). Hal ini menunjukkan masih adanya aspek pelayanan, terutama sikap *caring*, yang perlu ditingkatkan.
2. **Tingkat hunian tempat tidur (BOR) di RSUD Toto Kabila tahun 2024 sebesar 65%** tergolong cukup tinggi, yang berpotensi meningkatkan beban kerja perawat dan dapat memengaruhi kualitas penerapan sikap caring dalam memberikan pelayanan.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal **24 Oktober 2025** terhadap **7 pasien di ruang bedah** dan **8 pasien di ruang interna** RSUD Toto Kabila, diperoleh informasi bahwa **2 pasien di ruang bedah** dan **3 pasien di ruang interna** yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan keperawatan, terutama terkait kecepatan respon perawat, kurangnya empati, perhatian, dan komunikasi terapeutik.
4. Berdasarkan observasi dan wawancara, 5 pasien menilai perawat kurang tanggap terhadap keluhan, tidak memperkenalkan diri, dan jarang memberikan penjelasan sebelum tindakan keperawatan dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai *caring* (menurut teori *Jean Watson* dan *Borostoy*) belum sepenuhnya terintegrasi dalam praktik sehari-hari.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti hubungan antara **sikap *caring* perawat** (variabel independen) dan **kepuasan pasien** (variabel dependen) di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila. Faktor lain seperti fasilitas, lingkungan, dan sistem manajemen tidak diteliti secara mendalam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap *caring* perawat di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila?
2. Bagaimana kepuasan pasien di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila?
3. Apakah terdapat **hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien** di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu keperawatan, khususnya dalam mendalami peran Sikap *caring* perawat terhadap peningkatan kepuasan pasien sehingga pasien akan merekomendasikan rumah sakit, hal ini akan meningkatkan jumlah pasien yang dirawat sehingga *income* rumah sakit akan meningkat.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit (RSUD Toto Kabila)

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berfokus pada peningkatan sikap *caring* dan kepuasan pasien.

b. Bagi tenaga kesehatan

   Penelitian ini dapat dijadikan bahan refleksi dan motivasi untuk meningkatkan penerapan sikap *caring* dalam praktik sehari-hari, sehingga tercipta hubungan terapeutik yang baik antara perawat dan pasien..

c. Bagi pendidikan keperawatan

   Diharapkan peneltian ini dapat memberikan wawasan dan informasi serta dapat dijadikan referensi pembelajaran dan bahan ajar untuk lebih meningkatkan pemahaman mahasiswa keperawatan mengenai pentingnya sikap *caring* dalam praktik klinik.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan atau dasar penelitian selanjutnya terkait dengan “Hubungan Sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien”.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya maka dapat ditarik tujuan sebagai berikut.

1.6.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila.

1.6.2 Tujuan Khusus

a. Untuk mengidentifikasi sikap *caring* perawat di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila
b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila.
c. Untuk menganalisis hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang bedah dan ruang interna RSUD Toto Kabila