

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan dengan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut (Depkes, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib di selenggarakan oleh pemerintah. Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang di berikan puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: *curative* (pengobatan), *preventive* (upaya pencegahan), *promotive* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitative* (pemulihan kesehatan).

Petugas kesehatan seperti perawat merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Perawat dalam

pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kemampuan seorang perawat dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan pasien, ketrampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin pada perilaku *caring*.

Caring dalam asuhan keperawatan adalah pengetahuan humanistic dan inti dari praktik keperawatan etika serta filsafat. *Caring* dalam asuhan keperawatan menjadi esensi dari keperawatan berdasarkan nilai-nilai kebajikan, perawatan, kasih sayang kepada diri sendiri dan orang lain, dan menghormati dimensi spiritual seseorang.

Caring dalam asuhan keperawatan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan keperawatan adalah bagian penting keberlanjutan setiap rumah sakit (Suroso, 2015).

Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan dengan segala pengetahuan, keterampilan dan sikap yang akan memberikan dorongan positif terhadap pasien dan keluarganya.

Kemampuan perawat dengan memberikan pelayanan yang baik, dan menciptakan komunikasi yang menyenangkan terhadap pasien merupakan faktor penyebab kepuasan pasien yang akan di rasakan oleh pasien. Kepuasan pasien ini dapat tercipta dengan *caring* keperawatan yang baik, yang penuh perhatian, persahabatan, empati dan simpati.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Sidareja pada tahun 2015 terdapat jumlah kunjungan pasien umum 1845 orang, jumlah pasien BPJS PNS 282 orang, jumlah BPJS jamkesmas ada 1371 orang, BPJS mandiri 281 orang dan jamkesda 102 orang. Jumlah tempat tidur pada ruang rawat inap terdapat 28 tempat tidur dan 15 perawat (Profil data Puskesmas tahun 2015).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap Puskesmas Sidareja terhadap 10 responden dengan menggunakan kuesioner diperoleh data 7 dari 10 orang diantaranya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat diantaranya, perawat tidak memperkenalkan diri, kurang ramahnya petugas kepada pasien atau keluarga pasien, pemberian informasi mengenai pelayanan pasien yang kurang jelas, serta kurangnya respon perawat pada saat pasien mengatakan keluhannya.

Berdasarkan data diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidareja"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu "Adakah hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidareja?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidareja.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Puskesmas Sidareja.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sidareja.
- c. Untuk mengetahui “hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sidareja”.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Puskesmas

Menambah informasi bagi Puskesmas yang dapat dijadikan bahan bacaan dan acuan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Institusi Keperawatan

Menambah studi kepustakaan tentang hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi tentang hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

E. Penelitian Terkait

1. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Leksono 1 Kabupaten Wonosobo oleh Erfiyanto, (2013) metode penelitian ini yaitu *cross sectional*. Hasil perilaku *caring* perawat yang tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS yang tidak puas sebesar 55,9% lebih besar dari pada perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS yang baik dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS yang tidak puas sebesar 25%. Perilaku perawat yang tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang puas sebesar 44,1% lebih kecil dari pada perilaku yang baik terhadap tingkat kepuasan pasien yang puas sebesar 75%. Hasil *p value pearson chi square* menunjukkan nilai = 0,004 dengan nilai RP (95% CI) = 2,235 (1,280 – 3,904) menunjukkan perilaku *caring* perawat yang tidak baik berpeluang 2,235 kali untuk terjadi ketidakpuasan pasien peserta BPJS dari pada perilaku *caring* perawat yang baik. mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan kepuasan pasien peserta BPJS yang tidak puas sebesar 60,5% lebih besar dari pada mutu pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS 918,8%. Mutu pelayanan yang tidak baik

dengan tingkat kepuasan pasien puas lebih kecil dari pada mutu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien puas sebesar 81,2%. Hasil *p value pearson chi square* menunjukkan nilai = 0,0001 dengan tingkat RP (95% CI) = 3,228 (1,698-6,137) menunjukkan mutu pelayanan yang tidak baik berpeluang 3,228 kali untuk terjadi ketidakpuasan pasien peserta BPJS dari mutu pelayanan yang baik. kesimpulan: ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Leksono 1 Kabupaten Wonosobo.

Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas yang digunakan terdapat mutu pelayanan pasien, sampel yang diambil pasien peserta BPJS. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap.

2. Upaya Peningkatan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang oleh Sukesi, (2012). Dengan tujuan untuk membuktikan adanya hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Metode yang digunakan merupakan jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan total sampling pada periode April 2012. Hasil dengan menggunakan analisis bivariat menunjukkan “Adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Perbedaan penelitian ini variabel bebas yang digunakan yaitu upaya peningkatan *caring* perawat, penelitian ini menggunakan analitik observasional. Persamaannya menggunakan rancangan *cross sectional*, sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dan sampelnya terhadap pasien rawat inap.

3. Hubungan *Caring* Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal oleh Lutfiyati (2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien dan mengidentifikasi karakteristik pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian ini termasuk penelitian analitik observasional dengan desain penelitian *cross sectional*, jumlah sampel 98 responden dengan teknik *total sampling*. Hasil analisa univariat menunjukkan karakteristik pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal paling banyak meliputi jenis kelamin perempuan 50 orang (51%), berpendidikan rendah 52 orang (53,1%), usia pasien < 42 dan \geq 42 tahun sama yaitu sebanyak 49 orang (50%), lama hari rawat \geq 4 hari sebanyak 54 (55,1%), untuk perilaku *caring* yang dipersepsikan oleh pasien (70,4%) dan kepuasan pasien menyatakan puas (56,1%). Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin ($p=1,000$) dan lama hari rawat ($p=0,799$) terhadap kepuasan pasien rawat inap, terhadap hubungan yang signifikan antara umur ($p=0,000$), tingkat pendidikan

($p=0,000$), dan caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien ($p=0,003$).

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian yang digunakan analitik observasional, tempat penelitian, banyaknya sampel yang diteliti. Persamaannya yaitu menggunakan rancangan *cross sectional* dan sampel yang diteliti terhadap pasien rawat inap.

