

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit memiliki peran yang strategi dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, paradigma baru mengharuskan pelayanan rumah sakit berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengaju pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (*Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia t.t.*).

Pelayanan kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh rumah sakit terus semakin berkembang dan selalu memberikan perubahan yang semakin cepat karena era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting juga pada bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian pembagunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit adalah tergantung bagaimana pasien tersebut merasa puas dan

senang dalam mendapatkan pelayanan (Purwoastuti dan Walyani, 2019)

Caring adalah fenomena yang umum dalam keperawatan, hal ini dapat di mengerti sebagai nilai yang mendasar yaitu sebuah pengetahuan dan profesional dalam praktek. Sarjana keperawatan berpendapat bahwa kepedulian adalah inti dari praktek keperawatan. Teori ini setuju bahwa kepedulian adalah pusat peran keperawatan dan telah didefinisikan sebagai karakteristik keperawatan. Tentu saja bagi perawat dalam melaksanakan praktek pandangan kepedulian yang relevan dengan peran mereka (Airing, 2016).

Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat menjadi salah satu penentu dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Gurusinga, 2011).

Riset dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menyatakan bahwa rata-rata perilaku caring masih kurang, seperti di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta menemukan bahwa 51,9 % perawat bersikap caring dan 48,1% kurang bersikap caring dan menyatakan bahwa 84% dari yang menyatakan perawat kurang

caring memiliki pengalaman negatif dengan perawat (Ikatafah & Haeniah, 2017).

Seorang yang bersikap caring akan menimbulkan rasa nyaman terhadap pasiennya. Pasien merasa nyaman akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan keperawatan, tidak hanya sembuh dari penyakitnya pasien tersebut juga akan merasa nyaman dan puas. Kepuasan pasien menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas atau merasa senang akan pelayanan keperawatan yang baik. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari harapan dan pengalaman setelah menggunakan suatu jasa (Asmawati & Amri, 2015).

Angka kepuasan pasien di Indonesia terbilang masih rendah berdasarkan penelitian Sari et al (2014) di rumah sakit di kota Surabaya didapatkan sebanyak 38,1 % pasien merasa puas, angka ini terbilang masih rendah. Berdasarkan hasil penelitian Adriana (2017) sebanyak 47 % pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan hasil penelitian Supartiningsih (2017) menunjukkan adanya penurunan kunjungan di poli umum 2 tahun terakhir, hal ini disebabkan karena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perilaku perawat sebagai provider dimana pelayanan

perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai pelanggan pelayan keperawatan di rumah sakit. Sehingga perawat diminta untuk berperilaku *caring* dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sitorus, 2011).

Solusi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang ada adalah meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan serta melakukan monitoring terhadap perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan mengedepankan prinsip-prinsip *caring*. Juga dengan memberikan kesempatan perawat untuk mendapatkan materi *caring* dengan kegiatan-kegiatan *inhouse training* dan pelatihan *caring*. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Watson, 2010).

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan di suatu rumah sakit, didapatkan permasalahan bahwa perawat kurang *caring* dengan pasien sehingga kepuasan pasien masih kurang dari harapan, dengan memperhatikan fenomena tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah mendapatkan gambaran hubungan perilaku

caring perawat dengan kepuasan pasien. Maka perilaku caring perawat penting untuk terus ditingkatkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien. Dengan terus mengupayakan peningkatan perilaku caring perawat maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan mampu meningkatkan kepuasan pasien selama pasien menjalani perawatan dirumah sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan bagaimana hubungan antara “Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit”.

## **C. Tujuan Literatur Review**

### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis artikel-artike adanya hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit.

### 2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis perilaku caring perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit.

b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit.

## **D. Ruang Lingkup Literatur Review**

### 1. Materi

Materi dalam Penelitian ini memicu pada materi kuliah manajemen keperawatan.

### 2. Jurnal

Jurnal yang di ambil untuk di analisis/ *riview* ini adalah Jurnal yang di ambil dari mesin pencari data *Goggle Scholar*.

### 3. Waktu *Literatur riview*

Penulis melakukan *literatur riview* pada bulan Agustus 2020.

## **E. Manfaat Literatur Riview**

### 1. Manfaat teoritis

#### a. Bagi penulis

Mendapatkan ilmu dan pengetahuan tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

#### b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dengan adanya *literatur riview* ini, dapat digunakan sebagai dasar penelitian dan acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### c. Bagi Stikes Wira Husada Yogyakarta

Menambah referensi kepustakaan tugas akhir tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

## 2. Manfaat praktis Literatur Review

### a. Bagi Program Studi S-1 Keperawatan Stikes Wira Husada Yogyakarta

*Literatur riview* ini diharapkanmeningkatkan pengetahuan mahasiswa Program Studi S-1 Keperawatan tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

### b. Bagi Rumah Sakit

Hasil *literatur riview* sebagai umpan balik dalam merancang kebijakan rumah sakit untuk dapat dijadikan dasar pemikiran dalam rangka menemukan upaya-upaya (mencari solusi dan tepat) yang perlu dilakukan untuk perbaikan dalam berbagai bidang layanan terutama pelayanan asuhan keperawatan dan untuk mengembangkan program yang berorientasi kepada kepuasan pasien,sesuai dengan visi dan misi rumah sakit sebagaimana yang telah ditetapkan.

### c. Bagi Stikes Wira Husada Yogyakarta

Menambah referensi kepustakaan tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, di perpustakaan STIKES Wira Husada Yogyakarta.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan identifikasi terhadap 10 jurnal, perilaku caring perawat di ruang rawat inap rumah sakit yaitu 70%.
2. Berdasarkan indentifikasi terhadap 10 jurnal tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit yaitu 88%.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penulisan *literature review*, saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit

Hasil penulisan literature review ini dapat memberikan masukan bagi pelaksanaan pelayanan keperawatan dan acuan bagi penjaminan mutu rumah sakit untuk terus melakukan pantauan dan evaluasi terkait dengan kepuasan pasien terutama dalam hal mempertahankan dan meningkatkan sikap caring perawat, agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan Stikes Wira Husada

Menyediakan lebih banyak referensi terkait bentuk caring perawat serta meningkatkan dan mengevaluasi kepuasan pasien dalam lingkup pelayanan kesehatan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya mencari referensi lebih mendalam terkait caring

perawat dan kepuasan pasien dan menggunakan instrumen yang mampu menggali data terkait dua variabel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Komp. Ngurah Darmawan (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Klungkung. Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali. Jurnal Dunia Kesehatan, Volume 5 nomor 1. Di akses pada 30 Agustus 2020.
- Anis Agustina, Supriadi, Arsyawina (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD A. W. Sjahrane Samarinda. Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim. Di akses pada tanggal 14 Agustus 2020.
- Aring, A. F. C. (2016). Emergency Nurses' Perspectives: Factors Affecting Caring. *Journal of Emergency Nursing*, 42(3), 240-245. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2015.12.003>.
- Cheni, I (2014). Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Fransiskus Rumah Sakit Fatimah Ketapang Kalimantan Barat. Skripsi; Stikes Wirahusada Yogyakarta.
- Depertemen Kesehatan RI (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Dwidiyanti, 2012. Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu. Semarang: Hasani.
- Edgar Ch. Q. Wuwung, Lenny Gannika, Michael Karundeng (2019). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan (JKp) Volume 8 Nomor 1, ISSN:2302-1152. Di akses pada 02 Juli 2020.
- Eka Putri Umayah (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Rawat Inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Di akses pada tanggal 27 Agustus 2020.
- Gibson. J & Jhon, (2010). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. (N. Ardiana, penerjemah). Jakarta : Binarupa Aksara. [www.Respiratori.in-alauddin.ac.id](http://www.Respiratori.in-alauddin.ac.id). Diakses pada tanggal 26 Desember 2019.
- Gurusinga, R. (2015). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Riset Keperawatan Indonesia* (1) 32-38

Hastuti&Wulan. (2011) Pengantar etika keperawatan, Jakarta: PT. PrestasiPustakaraya.

Ilkafah & Harniah (2015). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inappropriate Care Centre RRSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.P- ISSN: 2086-3071, E-ISSN: 2443-0900 Versi online: Volume 8, Nomor 2, Juli 2017. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>. Di akses pada 21 september 2020.

Indri Ramadini, Ira Sribudiarti (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2018. STIKes YPAK Padang, Jln S.Parman No 120 Lolong padang. Di akses pada 21 september 2020.

Kalsum, U. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan TerataiRumah sakit Umum Pusat Fatmawati.Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Nahrul Hayat, Asfri Sri Rahmadeni, Marzuki (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam.Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 5 (1) 2020. Alamat Website: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>. Di akses pada 21 september 2020.

Nursalam, (2011).*Manajemen Keperawatan Aplikasidalam Praktik Keperawatan Profesional*.Edisi 3. Jakarta. SalembaMedika.

Nursalam. 2016. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: SalembaMedika.

Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Peda,D.N.B (2014). Gambaran Perilaku Caring Perawat dan Sterrs Hospitalisasi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pusat Angkatan

Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta. Skripsi. Stikes WiraHusada Yogyakarta. Tidak di publikasikan.

Pohan, (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Pohan, (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Sabarguna.B.S, dan Agus K.R. 2011. *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta. Salemba Medika.

Sartika, Nanda . 2011. Konsep dasar caring. Di akses tanggal 23 September 2020 dari [www.pedomannews.com](http://www.pedomannews.com).

Sitorus, 2011. *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan Di Ruang Rawat*, Sagung Seto, Cetakan I, Jakarta.

Sukma Yunita, Panri Hariadi (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. Volume 2, No.1 - Agustus 2019. Di akses pada 20 September 2020.

Umi Kalsum (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016. Di akses pada 20 September 2020.

Ulfah Fauziah (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Paviliun Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan. Di akses tanggal 23 September 2020