

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi merupakan kebutuhan mendesak bagi masyarakat saat ini, dengan permintaan yang terus meningkat (Iwan Setyo Lesmana 2021). Seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit (Iwan Setyo Lesmana 2021). Kondisi ini mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek, seperti pencegahan penyakit, penyembuhan, dan memberikan kepuasan pasien (Andriani 2017).

Komunikasi antara dokter dan perawat merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien di rumah sakit. Data *World Health Organization* menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien telah meningkat selama 10 tahun terakhir di Amerika Serikat dan Eropa (Putri 2023). Peningkatan ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pasien yang buruk, waktu tunggu yang lama, kualitas fasilitas yang kurang memadai, dan komunikasi yang tidak efektif antarap pasien dan penyedia pelayanan kesehatan, seperti dokter dan perawat. (Sy. Evisusanti 2020).

Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes RI adalah diatas (95%). Jika tingkat kepuasan pasien berada dibawah angka 95%, maka pelayanan kesehatan dianggap tidak memenuhi standar minimal (Kemenkes RI 2016). Selain itu, kinerja yang baik dari perawat sangat diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Shilvira 2022). Kinerja perawat yang optimal menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien (Mulyono 2013). Kinerja perawat yang baik mencerminkan perhatian kepada orang lain, penghormatan harga diri, komitmen untuk mencegah hal buruk, fokus dalam memberikan perhatian, serta pengetahuan dan empati yang tinggi (Yelvita 2022).

Perawat yang peduli, menghargai, dan memperhatikan pasien dengan menerapkan perilaku *caring*. Hasil penelitian (Lumantobing 2019) menemukan bahwa perilaku *caring* perawat di RSUD Indramayu masih kurang, hanya sebesar (55.2%). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andhika 2020) ditemukan bahwa (56.7%) pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Dr.

Slamet Garut kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut (Andhika 2020). Ketidakpuasan ini disebabkan oleh respons perawat yang kurang memadai dan waktu tunggu yang lama (Andhika 2020). Oleh karena itu, penerapan perilaku *caring* oleh perawat akan meningkatkan citra perawat di masyarakat dan memberikan kedudukan khusus bagi profesi keperawatan di mata pengguna fasilitas rumah sakit (Chrisnawati et al. 2020).

Perilaku *caring* memiliki manfaat besar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. (Chrisnawati et al. 2020). Penerapan perilaku *caring* oleh perawat bertujuan untuk memberikan asuhan keperawatan holistik mencakup aspek fisik dan mental, sehingga pasien merasa aman dan nyaman (Nurlette et al. 2022). Indikator yang perlu dipenuhi oleh perawat untuk menerapkan perilaku *caring* meliputi kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan, kejelasan dalam pemberian informasi, ramah, sopan dan adil, perhatian dan memotivasi pasien dan kompeten dalam memberikan tindakan. (Suroso 2018).

Berdasarkan penelitian (Andhika 2020), sebanyak (86,8%) pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Dr. Slamet Garut merasa tidak puas dengan yang diberikan (Andhika 2020). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kurangnya penerapan perilaku *caring* perawat (Laksono 2024). Data yang dikumpulkan oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2021 menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berbagai negara (Kaur 2023). Swedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks (92,37%), sedangkan India memiliki tingkat kepuasan terendah sebesar (34,4%), Indonesia sendiri hanya mencapai (71,80%) (Kaur 2023). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan pasien di Indonesia masih dibawah (95%) yang berarti tidak memenuhi standar minimal. Oleh karena itu, penerapan perilaku *caring* oleh perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien. (Chrisnawati et al. 2020)

Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) dituntut untuk bekerja cepat dan tepat meskipun menghadapi kendala seperti beban kerja yang tinggi atau keterbatasan waktu, karena ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah titik pelayanan pertama di rumah sakit (Isbell 2023). Oleh karena itu, Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki peran penting dalam memberikan kepuasan pada pasien melalui kinerja tenaga medis, khususnya perawat dalam menangani dan

memberikan asuhan keperawatan (Sulistyoningtyas 2022). Kegagalan dalam menerapkan perilaku *caring* pada pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman atau cemas, sehingga menghambat proses kesembuhan pasien (Baitus Sholehah 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum daerah Subang

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi *caring* perawat kepada pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Subang
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Subang
3. Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Subang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menjadikan bahan pembelajaran dan pengembangan ilmu keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Rumah Sakit, meningkatkan kualitas pelayanan dan menyelenggarakan program pelatihan *caring* bagi perawat.
2. Peneliti lain, menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian serupa.
3. Perawat, menjadi pembelajaran untuk menerapkan perilaku *caring* kepada pasien hasil Penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk menerapkan perilaku *caring* perawat kepada pasien.