

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi mampu memberikan dampak bagi kebutuhan manusia, salah satunya peningkatan masalah kesehatan (Firmansyah, 2019). Hal ini mendorong tingkat kepuasan pasien mengenai pemberian pelayanan kesehatan. *Satisfaction* (kepuasan) merupakan ungkapan perasaan senang seseorang yang terbentuk dari perbandingan kesenangan terhadap aktivitas yang sesuai dengan harapannya (Handriana, 2021). Kepuasan pasien yang diharapkan yakni berupa pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pihak layanan kesehatan lainnya untuk memenuhi kebutuhan dasar pasien (Oini, 2019). Pasien berharap perawat memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas dan terbaik dari segi ketepatan pelayanan, perawatan, kesediaan perawat sebagai pendengar yang baik, dan kesediaan perawat untuk membantu mengatasi masalah yang dihadapi oleh pasien (Mat Yani, 2021). Pasien dapat memberikan respon mengenai kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap asuhan keperawatan yang sudah diberikan oleh perawat.

Perawat memberikan asuhan keperawatan untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar pasien secara komprehensif, meliputi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual (Sulisetyawati et al., 2020). Pasien akan merasakan kepuasan tersendiri dengan tindakan yang sudah dilakukan oleh perawat. Menurut Gillies (1978) keberhasilan memberikan pelayanan keperawatan merupakan cerminan utama pelayanan kesehatan di rumah

sakit. Oleh karena itu *caregiver* dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas dan pelayanan (Yunita & Hariadi, 2019).

Tingkat kepuasan pasien dengan perilaku *caring* perawat berbeda-beda disetiap negara, Menurut Karaca (2019) tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat yakni 63,9%. Pada penelitian Mulugeta (2019) tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat di Ethiopia adalah 55,15%. Hasil studi literatur menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan perilaku *caring* di Indonesia berada pada kisaran 40-100% (Afriliana, 2022). Data kementerian kesehatan 2021 per Januari sampai dengan Desember 2021 menyatakan bahwa 96% pasien sangat puas dengan pelayanan kesehatan (Kemenkes Republik Indonesia, 2021). Didukung dengan data kemenkes sebelumnya yang menyatakan apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Zainaro & Nurhidayat, 2020).

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yoshep mengenai hubungan *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan pasien saat pandemi Covid 19 menunjukkan 68,4% pasien puas dengan *caring* di rawat inap (Yoshep et al., 2022). Oleh karena itu kemaksimalan dalam melakukan asuhan keperawatan dapat berpengaruh terhadap pemenuhan kepuasan pasien. Didukung dengan hasil penelitian sebelumnya dari Triyono (2019) juga menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta tergolong puas yaitu

58%, sangat puas 23,3% dan hanya 18,1% pasien yang menyatakan tidak puas (Faridasari et al., 2021). Dapat dijelaskan bahwa perawat dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan profesional kepada pasien, sehingga akan memberikan kepuasan bagi pasien yang menerima asuhan keperawatan.

Kepuasan pasien terbentuk karena adanya kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Ahmad & Napitupulu, 2021). Data mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit mampu membentuk kualitas mutu pelayanan di Rumah sakit tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien semakin banyak rekomendasi mengenai penggunaan layanan kesehatan di Rumah sakit tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai hubungan antara peran perawat sebagai *Caregiver* dengan *level of satisfaction* (tingkat kepuasan) pasien di Ruang Rawat Inap RS DKT Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Caregiver merupakan peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien secara komprehensif. Dalam menjalankan peran dan fungsinya, perawat harus senantiasa memperhatikan segala kebutuhan pasien secara komprehensif dari aspek biologis, psikologis, sosial dan spritualnya. Pemberian asuhan keperawatan secara komprehensif dapat mempengaruhi tingkat kepuasn pasien.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah peran perawat sebagai *caregiver* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember ?
- b. Bagaimanakah *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember ?
- c. Apakah ada hubungan Peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan Peran Perawat Sebagai *caregiver* dengan *Level of patient satisfaction* Pasien di Ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi peran perawat sebagai *caregiver* rawat inap RS Baladhika Husada Jember.
- b. Mengidentifikasi *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember.
- c. Menganalisis hubungan peran perawat sebagai *caregiver* dengan *level of patient satisfaction* di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember.

D. Manfaat penelitian

1. Institusi Pendidikan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi tambahan dalam upaya peningkatan mutu bahan ajar bidang keperawatan manajemen mutu keperawatan terutama masalah kualitas mutu pelayanan.

2. Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan kinerja perawat sesuai dengan panduan instansi.

3. Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan untuk turut membantu proses kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan mereka selama di rawat dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan.

4. Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan dalam meneliti tingkat kepuasan pasien di berbagai unit pelayanan kesehatan untuk memenuhi tingkat kualitas pelayanan.