

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien perlu menjadi perhatian utama karena mencerminkan kesesuaian antara layanan kesehatan yang disediakan dan ekspektasi pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat krusial bagi lembaga kesehatan, sebab hal itu berdampak langsung pada derajat kepuasan pasien (Igianny & Prita Devy, 2022). Sikap interpersonal para pekerja kesehatan khususnya perawat, memiliki dampak signifikan terhadap kualitas perawatan yang mereka berikan. Perilaku *caring* mencakup berbagai keterampilan termasuk empati, komunikasi yang jelas dan efektif, perhatian yang cermat pada keperluan pasien, penyelesaian keluhan yang cepat, dan keterlibatan emosional yang positif selama perawatan. Perawat adalah penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontak paling sering dengan pasien, kinerja yang kurang baik di bidang ini bisa berdampak negatif pada kepercayaan dan kepuasan pasien (Kusumawati, 2023).

Berdasarkan berita dari Sekretariat DPRD (2023) pada situs resmi PPID Jember, terdapat berbagai keluhan terkait pelayanan di UPT Puskesmas Semboro yang dianggap belum sesuai dengan ekspektasi pasien. Pada tahun 2023, 6 kepala desa dari wilayah Kecamatan Semboro mendatangi kantor DPRD dan Dinas Kesehatan Jember untuk menyampaikan aspirasi terkait kondisi pelayanan kesehatan yang dianggap tidak optimal. Beberapa bentuk keluhan meliputi proses rujukan pasien

yang dipersulit, adanya biaya untuk penggunaan ambulan, serta pengalaman pelayanan yang dinilai kurang nyaman oleh warga. Ulasan yang tertera di *google maps* sekitar 9 bulan sampai 1 tahun yang lalu menyatakan bahwa pelayanan kurang baik, perawat kurang memberikan lingkungan yang nyaman, perawat tidak ramah dan kurang menunjukkan penampilan yang positif dihadapan pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian Ardina dalam Roup (2016), yang menyimpulkan bahwan perilaku *caring* perawat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Dari penjabaran Kemenkes RI (2023), tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan tingkat nasional berada diangka 91%, dengan 9% diantaranya merasa tidak puas. Data Dinkes Jawa Timur melalui survei kepuasan masyarakat di tahun 2023 mencatat kepuasan pasien sebesar 82,23%, yang belum mencapai target SPM yakni 95%. Sementara Dinkes Kabupaten Jember melaporkan survei tahun 2024 di rumah sakit utama hanya 69,85%. Angka ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pasien ialah rendah, yang bisa menjadi tantangan bagi institusi kesehatan (Herawati, 2024). Berdasarkan penelitian terdahulu Prasetyo (2023) terkait hubungan perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien menjabarkan sikap *caring* perawat sangat menentukan pengalaman baik dan tingkat kepuasan pasien pada proses perawatan.

Keluhan masyarakat pada mutu kesehatan di UPT Puskesmas Semboro bermula dari pengalaman pasien yang proses rujukannya dipersulit, adanya biaya untuk penggunaan ambulan, serta pengalaman pelayanan yang dinilai kurang nyaman oleh pasien. Keluhan tersebut

kemudian disampaikan oleh 6 kepala desa wilayah Kecamatan Semboro kepada DPRD dan DINKES Jember. Keluhan tersebut ditindak lanjuti dengan inspeksi mendadak (sidak) oleh Wakil Bupati Jember, DPRD, DINKES Jember dan Muspika Semboro. Investigasi dan audit juga dilakukan oleh DINKES terhadap pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan serta manajemen Puskesmas Semboro setelah aduan masyarakat.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 27 Oktober 2025 di UPT Puskesmas Semboro melalui wawancara kepada 7 pasien, ditemukan adanya indikasi kesenjangan pada penerapan perilaku *caring* perawat. Terdapat 5 pasien rawat jalan yang diwawancarai, 4 pasien menyampaikan puas dan 1 pasien menyampaikan kurang puas. Pasien tersebut merasa bahwa perawat kurang mendengarkan keluhan kesahnya dan merasa tidak dipedulikan. Masalah lebih jelas teridentifikasi pada 2 pasien rawat inap yang diwawancarai. Kedua pasien tersebut kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat karena perawat kurang tanggap saat dibutuhkan, datang ke pasien hanya saat tindakan saja dan pasien merasa keluhan kesahnya kurang didengarkan. Temuan awal ini menunjukkan adanya masalah nyata dalam penerapan *caring* yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro.

Secara keseluruhan fenomena pelayanan kesehatan di Puskesmas Semboro mendapat perhatian dari masyarakat, kepala desa, hingga pemerintah daerah yang menggambarkan bahwa masyarakat merasakan adanya ketidakefektifan dalam kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, studi terkait Hubungan

Penerapan Perilaku *Caring* Oleh Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Semboro sangat diperlukan, karena perawat ialah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien.

Temuan yang ada dapat dijadikan dasar evaluasi, perbaikan dan pertimbangan manajemen puskesmas untuk menyusun kebijakan serta memperkuat penerapan *caring* oleh perawat khususnya pada aspek sikap, empati, komunikasi dan perhatian perawat terhadap pasien, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer dapat terwujud.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Penelitian

Masalah tingkat kepuasan pasien pada layanan di UPT Puskesmas Semboro masih memerlukan penanganan khusus, yang tercermin dari keluhan masyarakat atas pelayanan yang belum mencapai standar optimal. Permasalahan ini diduga dipicu oleh implementasi perilaku *caring* perawat yang belum optimal, yakni minimnya empati, komunikasi yang kurang efektif, serta sikap dan perhatian yang belum sepenuhnya fokus pada kebutuhan pasien. Kondisi ini berdampak pada menurunnya rasa nyaman dan kepercayaan pasien pada pelayanan keperawatan, sehingga berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien serta citra dan mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Semboro.

2. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimanakah penerapan perilaku *caring* oleh perawat di UPT Puskesmas Semboro?

- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro?
- c. Bagaimanakah hubungan penerapan perilaku *caring* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan penerapan perilaku *caring* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi penerapan perilaku *caring* oleh perawat di UPT Puskesmas Semboro.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro.
- c. Menganalisis hubungan penerapan perilaku *caring* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Semboro.

D. Manfaat Penelitian

1. Instansi Terkait

Hasil yang ada diharapkan dapat bermanfaat menjadi materi pendukung pengajaran, khususnya dalam mata kuliah manajemen kesehatan. Temuan ini juga memberikan manfaat dan rekomendasi bagi penyedia layanan kesehatan terutama di puskesmas rawat inap untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, khususnya pelayanan keperawatan melalui penguatan perilaku *caring* perawat,

sehingga masyarakat memperoleh kepuasan maksimal dari layanan yang diterima.

2. Tenaga Kesehatan

Diharapkan penelitian ini dapat memicu motivasi perawat untuk lebih mengimplementasikan perilaku *caring* pada layanan keperawatan, sehingga pasien akan merasa puas dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan terus membaik.

3. Responden Penelitian

Temuan yang ada diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat terkait standar pelayanan kesehatan berkualitas, khususnya dalam penerapan perilaku *caring* oleh perawat.

4. Penelitian Selanjutnya

Peneliti mendatang diharapkan mampu menangani permasalahan dilembaga pelayanan kesehatan Indonesia, terutama terkait penerapan *caring* perawat dan kepuasan pasien mencakup layanan rawat inap ataupun rawat jalan.