

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas adalah suatu hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap rumah sakit supaya menjadi rumah sakit yang direkomendasikan oleh orang-orang. Dalam perkembangan jaman dan teknologi saat ini, banyak rumah sakit swasta yang didirikan, sehingga persaingan semakin ketat. Setiap orang pasti akan menyukai rumah sakit yang berkualitas tinggi. Rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya (Permenkes, 2020). Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2011). Berkaitan dengan hal tersebut, *Caring* termasuk komponen yang sangat penting dalam keperawatan dan merupakan inti dari praktek keperawatan karena mengandung nilai-nilai humanistik, menghormati kebebasan manusia, menekankan pada peningkatan kemampuan dan kemandirian, peningkatan pengetahuan dan menghargai setiap manusia.

Perilaku *caring* di Indonesia merupakan salah satu penilaian bagi pengguna pelayanan kesehatan. Pendekatan perilaku *caring* dengan fokus utama dalam keperawatan adalah faktor-faktor karatif yang dikembangkan dari *perspektif*

humanistic dan dikombinasikan dengan dasar ilmu, serta diartikan sebagai pertanggung jawaban antara perawat dengan orang lain yaitu pasien. Berdasarkan pemikiran tersebut maka dengan *caring* akan memungkinkan terjadinya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien sehingga memberikan kepuasan kepada pasien (Ilkafah dan Harniah,2015). Penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2015) menyebutkan bahwa pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%). Hasil penelitian Fadillah (2012) di RSUP Dr. M. Djamil Padang di ruang Irna Non Bedah Penyakit Dalam menyebutkan lebih dari separuh perawat dinilai tidak *caring* (55,5%). Para pakar keperawatan menempatkan *caring* sebagai pusat perhatian yang mendasar dalam praktek keperawatan. banyak peneliti mengungkapkan bahwa perawat yang merawat pasien tidak peka terhadap kebutuhan pasien atau kurang menghargai sudut pandang pasien. singkatnya “kurang peduli” (Widodo, 2010).

Pada situasi pandemi *Covid-19* saat ini, perawat merupakan salah satu tenaga professional dalam bidang kesehatan yang masih harus tetap bekerja dan melakukan pengabdian. Secara umum, perawat mempunyai peran yang sangat penting baik dari segi promotif, preventif, dan pelayanan asuhan keperawatan dalam kondisi pandemi ini. Seorang perawat tetap memiliki perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan, demikian pula saat pandemi berlangsung perawat tetap dapat beradaptasi menerapkan perilaku *caring*

terhadap pasien dengan ikhlas meskipun sebagai individu mereka memiliki rasa kekhawatiran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, empati, biaya, penampilan fisik, petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan, jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, keandalan dan keterampilan petugas kesehatan merawat pasien, kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi, bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Kepuasan pasien terjadi apabila kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi. (Nursalam, 2014)

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.KM, sebanyak 10 pasien setuju melakukan wawancara. Dalam wawancara tersebut, sebanyak 9 pasien mengatakan bahwa kurangnya sentuhan perawat, Kemudian sebanyak 3 pasien mengatakan perawat kurang peka terhadap keadaan pasien, dan sebanyak 1 pasien mengatakan bahwa perawat kurang merespon panggilan dengan cepat. Adanya kebijakan baru di masa pandemi Covid-19 yang mewajibkan perawat untuk mematuhi protokol kesehatan di ruang inap sehingga menyebabkan keterbatasan komunikasi secara langsung antara pasien dengan perawat. Pelayanan rawat inap yang

dimaksud yaitu penerapan jaga jarak (*physical distancing*) dan penerapan prinsip PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi). Selain itu, penelitian ini juga mengacu terhadap adanya perubahan kebijakan RSUD Bob Bazar selama pandemi Covid-19 terkait pelayanan Kesehatan yang mana sesuai dengan keputusan direktur jenderal pelayanan kesehatan nomor : HK.02.02/I/4405/2020 Tentang pedoman pemantauan dan evaluasi kesiapan rumah sakit pada masa pandemi *corona virus disease* 2019 (COVID-19). Tidak ada kunjungan yang diperkenankan dalam bangsal rawat inap dan penunggu pasien hanya satu orang. Semua protokol pencegahan COVID-19 harus diterapkan. Dengan kata lain, jarak antara tempat tidur antara pasien di bagian rawat inap adalah 1,5-1,8 m dan staf dan pengunjung harus memakai masker. Penunggu pasien wajib menjaga jarak minimal 1 meter dan rajin cuci tangan dengan air mengalir dan sabun atau hand sanitizer. Dengan adanya perubahan kebijakan tersebut diharapkan peneliti juga dapat menyimpulkan apakah hal tersebut mempengaruhi perilaku *caring* perawat atau tidak mempengaruhi perilaku *caring* perawat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.KM Kalianda Tahun 2021.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.
- b. Mengetahui perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda.
- d. Mengetahui keeratan hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan digunakan serta dikembangkan sehingga dapat meningkatkan mutu rumah sakit dalam hal pelayanan pasien pada masa pandemi Covid-19 tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dan studi literatur tentang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap

3. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk meneliti perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan lainnya.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Suweko&Edi, 2019	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap: Literature Review	1. Metode : studi literature review. 2. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah dengan melakukan telaah jurnal dan buku referensi dengan kata kunci perilaku caring perawat, dan kepuasan pasien.	Hasil penelitian dari studi literature yang di peroleh, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit.	Persamaan pada subjek yang diteliti yaitu Pasien di Ruang rawat inap dan juga pada variabelnya yaitu Perilaku Caring Perawat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode <i>kuantitatif korelatif</i> dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>. Sedangkan pada penelitian Hadi Suweko dan Bambang Edi W metode yang digunakan berupa literature review. 2. Pada penelitian ini dilakukan pada masa Pandemi Covid-19, sedangkan pada penelitian Hadi Suweko dan Bambang Edi W, dilakukan pada masa normal. 3. Pada penelitian ini teknik pengambilan sample yang

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
						digunakan adalah <i>quota sampling</i> . Sedangkan pada penelitian Hadi Suweko dan Bambang Edi W tidak memiliki teknik pengambilan sample.
2.	Kusumaningsih, Gunawan, Zainar o, Widiyanti, 2020	Hubungan Beban Kerja Fisik dan Mental Perawat Dengan Penerapan Pasien Safety Pada Masa Pandemi Covid-19 di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran	1. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode <i>survey analitik</i> dan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> . 2. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat rawat inap di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran yaitu berjumlah 40 orang.	Terdapat hubungan beban kerja fisik perawat dengan penerapan <i>pasien safety</i> pada masa pandemi covid 19 di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran juga tidak ada hubungan beban kerja mental perawat dengan penerapan <i>pasien safety</i> pada masa pandemi covid 19 di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran. Saran agar meminimalisir pekerjaan yang tidak terselesaikan dan resiko terjadinya	1. Persamaan pada subjek yang diteliti yaitu terdapat variabel perawat. 2. Desain penelitian <i>cross sectional</i>	1. Pada penelitian ini menggunakan metode <i>kuantitatif korelatif</i> dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Sedangkan pada penelitian Dewi Kusumaningsih dkk, menggunakan Metode penelitian : <i>survey analitik</i> . 2. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (perilaku caring perawat) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien).

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			3. Uji statistik : <i>Chi Square</i>	kesalahan dalam melakukan tindakan keperawatan.		Sedangkan pada penelitian Kenanga & Soewondo terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (Perilaku Caring Perawat) dan variabel terikat (Tingkat Kecemasan). 3. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>quota sampling</i> . Sedangkan pada penelitian Dewi Kusumaningsih, dkk tidak menggunakan teknik pengambilan sampel.
3.	Kenanga & Soewondo, 2019	Hubungan Perilaku Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Katarak Di Ruang	1. Metode penelitian : <i>deskriptif korelatif</i> dengan desain penelitian <i>Cross Sectional</i> .	Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa 66,7 % perilaku perawat masih pada kategori rendah dan 55 % tingkat kecemasan pasien preoperasi dalam	1. Persamaan pada subjek yang diteliti yaitu Pasien di Ruang rawat inap dan juga pada variabelnya yaitu	1. Pada penelitian ini menggunakan metode <i>kuantitatif korelatif</i> dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Sedangkan

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Kenanga Rsud Dr. H. Soewondo Kendal	<p>2. Teknik pengambilan sample <i>accidental sampling</i></p> <p>3. Sampel : 60 responden</p> <p>4. Uji statistik : <i>Chi Square</i>.</p>	<p>kategori normal. Analisa bivariate menunjukkan nilai p-value adalah 0,001 ($p < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan pada pasien pre operasi katarak di ruang Kenanga RSUD dr. H. Soewondo Kendal.</p>	<p>Perilaku Caring Perawat</p> <p>2. desain penelitian <i>cross sectional</i>.</p>	<p>pada penelitian Kenanga & Soewondo menggunakan Metode penelitian : <i>deskriptif korelatif</i></p> <p>2. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (perilaku caring perawat) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien). Sedangkan pada penelitian Kenanga & Soewondo, terdapat dua variabel yaitu variable bebas (Perilaku Caring Perawat) dan variable terikat (Tingkat Kecemasan).</p> <p>3. Pada penelitian ini teknik pengambilan sample yang digunakan adalah <i>quota sampling</i>.</p>

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
						Sedangkan pada penelitian Kenanga & Soewondo menggunakan teknik pengambilan sample <i>accidental sampling</i> .

STIKES BETHESDA YAKKUM