

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sarana pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mempunyai fungsi utama yang dilakukan secara terpadu yaitu upaya menyelenggarakan kesehatan yang bersifat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Ilkafah, 2017). Keberhasilan mutu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satunya yaitu tingkat kepuasan pasien dan dari mutu pelayanan keperawatan apakah pelayanan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2014).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima sesuai harapan pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi maka pasien akan puas (Nursalam, 2014). Pelayanan keperawatan, informasi, ketersediaan obat rumah sakit, biaya pelayanan, kebersihan lingkungan dan rumah sakit, serta jadwal tunggu sebelum pasien kontak dengan petugas kesehatan juga merupakan aspek kepuasan (Pohan, 2013).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada

dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Ketidakpuasan yang diterima pasien merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas dan mutu rumah sakit itu sendiri. Dimana keluhan pasien terhadap ketidakpuasan pelayanan keperawatan yang diberikan harus bisa diatasi dan penting untuk dilakukan perbaikan (Tulangow, 2015). Beberapa penelitian membuktikan mutu pelayanan kesehatan yang tinggi akan memenuhi harapan pemakai jasa kesehatan. Semakin tinggi mutu pelayanan, akan menurunkan angka kejadian yang tidak diharapkan dan akan memberikan kepuasan pada pasien (Kristianto, 2015).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi suatu masalah. Di salah satu rumah sakit di negara ASEAN tahun 2016, didapatkan data 79% pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan dan keperawatan, sedangkan standar yang ditetapkan tentang kepuasan pasien adalah >80% dengan angka komplain 4-5 kasus/bulan (Klaipetch, 2016). Data yang didapat berdasarkan penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Indonesia, 50% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dan kesehatan di ruang rawat inap (Oini, 2017). Penelitian lain yang dilakukan oleh Ilkafah tahun 2017, menunjukkan bahwa sebesar 71,4% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan disebabkan perilaku *caring* perawat yang kurang.

Pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh perawat dengan memperlihatkan perilaku *caring*. Pelayanan keperawatan (*caring*) ini perlu mendapat perhatian yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku *caring* ini merupakan salah satu indikator kepuasan klien (Ilkafah, 2017). *Caring* perawat adalah suatu bentuk kepedulian perawat kepada pasiennya dimana akan membantu pasien dan memberikan efek terapeutik sehingga pasien cepat pulih dari sakitnya. Bentuk kepedulian perawat ini juga sebagai obat bagi kesembuhan pasien, bukan obat secara fisik namun obat secara psikologis (Ariani, 2018).

Perilaku *caring* perawat ini bersifat khusus dan bergantung pada hubungan perawat-pasien yang dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien yang hingga dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kebutuhan pasien tersebut dapat berupa kebutuhan biologis, psikologis, sosial, maupun kebutuhan spiritual pasien. Efek positif yang dapat diberikan melalui perilaku *caring* perawat ini yaitu terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Potter & Perry, 2009 dalam Kusnanto, 2019).

Dalam memberikan asuhan keperawatan, perilaku *caring* pada perawat dapat terlihat antara lain melalui kehadiran perawat saat dibutuhkan, mendengarkan dengan penuh perhatian, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, memberikan informasi, memberikan dorongan, memberikan sentuhan, kasih sayang, sikap peduli, serta menunjukkan sikap menghargai pasien. Tujuan dari perilaku *caring* yaitu

sebagai suatu tindakan untuk memberikan pelayanan (asuhan) fisik dan perhatian emosional untuk meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien, diungkapkan dengan kejujuran, kepercayaan, niat tulus, yang akhirnya membantu pasien dalam meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, sosial, psikologis dan spiritual (Potter & Perry, 2009 dalam Kusnanto, 2019).

Perilaku *caring* perawat sangat dibutuhkan oleh klien yang mengalami keterbatasan, salah satunya adalah pasien stroke. Pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien stroke agar kebutuhan dan perawatan sehari-harinya terpenuhi. Pelayanan stroke yang terorganisir dalam unit stroke akan menurunkan angka kematian dan angka kecacatan, serta memperbaiki status fungsional pasien stroke (Mutiarasari, dkk, 2017).

Pasien dengan diagnosa stroke, sebagian besar mempunyai keluhan kelemahan anggota gerak sehingga akan mengakibatkan hambatan mobilitas fisik dan defisit perawatan diri. Sehingga pasien stroke akan mengalami tirah baring dan ketergantungan dalam setiap aktivitas dan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari, seperti makan, mandi, berpakaian, dan BAB/BAK. Oleh karena itu, pasien stroke harus mendapat perhatian khusus dari perawat (Cahyati, 2018).

*Caring* di Indonesia ini sendiri menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Ariani tahun 2018 menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada penerapan *caring* perawat hanya 60% disebabkan oleh perilaku *caring* yang kurang baik. Penelitian

lain yang dilakukan oleh Lumbantobing pada tahun 2019 menunjukkan bahwa sebesar 55,2% perilaku *caring* yang dilakukan perawat kurang baik hingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa masih rendahnya perilaku *caring* perawat di ruang Kenanga RSUD dr. H. Soewondo yaitu sebesar 66,7% (Nurahayu, 2019).

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan, masih banyak rumah sakit yang belum mencapai kepuasan yang diharapkan yaitu 90% seperti yang diharapkan pemerintah. Dari permasalahan yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik mengambil tema tentang “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Stroke” untuk digunakan dalam melakukan *review* terhadap jurnal penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka muncul pertanyaan: “Bagaimana *literature review* hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien stroke?”.

### **1.3 Tujuan Penelaahan Literatur**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien stroke terhadap perilaku *caring* perawat.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Melakukan telaah jurnal kepuasan pasien stroke terhadap perilaku *caring* perawat secara khusus pada asuhan keperawatan rawat inap.

### **1.4 Manfaat Penelaahan Literatur**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

*Literature review* ini sebagai gambaran secara konsep penerapan kepuasan pasien stroke terhadap perilaku *caring* perawat serta diharapkan dapat berperan sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang keperawatan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil *literature review* ini dapat menjadi bahan rekomendasi bagi perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien stroke.