BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Pelayanan yang bermutu ditandai dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan yang aman, tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien serta keluarganya. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh sikap, keterampilan, dan perilaku tenaga kesehatan, khususnya perawat sebagai profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga. Perilaku caring perawat, seperti empati, perhatian, dan komunikasi yang efektif, berperan penting dalam membentuk persepsi keluarga terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Persepsi tersebut selanjutnya akan memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan.

Meskipun banyak penelitian membahas hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, kajian mengenai kepuasan keluarga pasien masih terbatas, khususnya di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional atau kognitif pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan (Menurut Tjiptono., 2000). Kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa hal yaitu kepuasan pelanggan internal dan kepuasan pelanggan external, jenis kepuasan pelanggan yang lain yaitu kepuasan berbasis produk, kepuasan berbasis pelayanan, dan kepuasan berbasis kepercayaan (Menurut R.Saraswati.,2023). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas

produk, kualitas layanan, dan persepsi harga, ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan, baik secara terpisah maupun bersama-sama (Menurut Tamrin,M, dkk.,2024).

Berdasarkan laporan survei kepuasan rumah sakit daerah di Indonesia periode 2023–2025, sebagian besar RSUD menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kategori sangat baik, yaitu di atas 80%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survei IKM tersebut mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai dasar evaluasi pelayanan publik di instansi pemerintah, termasuk rumah sakit.

Meskipun demikian, hasil IKM tersebut masih bersifat umum dan belum menggambarkan secara rinci faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, khususnya terkait perilaku caring perawat. Tingginya nilai indeks juga belum tentu mencerminkan pengalaman pelayanan yang dirasakan secara merata oleh seluruh keluarga pasien, karena masih terdapat keluhan terkait komunikasi dan perhatian perawat. Sebagian besar penelitian sebelumnya juga lebih berfokus pada kepuasan pasien secara umum, sementara kajian yang menghubungkan perilaku caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien masih terbatas, terutama di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap antara tingginya nilai indeks kepuasan dengan kurangnya kajian mendalam mengenai peran perilaku caring perawat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Peraturan ini mengharuskan instansi untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan mereka. Beberapa penelitian telah menguji hubungan antara perilaku peduli (caring) perawat dan kepuasan pasien, masih terdapat celah yang signifikan dalam literatur. Sebagian besar studi yang ada cenderung berfokus pada persepsi pasien itu sendiri (Menurut Fatmawati, Purnamasari, & Afrina, 2023; Langingi, 2022). Padahal, dalam

praktik klinis, keluarga pasien sering kali berperan sebagai pendamping utama, pembuat keputusan, dan pihak yang paling intens berinteraksi dengan perawat. Pengalaman dan kepuasan mereka terhadap cara perawat bersikap peduli dapat sangat memengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut dengan secara spesifik meneliti bagaimana perilaku caring perawat memengaruhi kepuasan anggota keluarga pasien, yang perspektifnya sering kali kurang dieksplorasi secara mendalam.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien, serta penyelenggaraan pelayanannya sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi empati,jaminan, daya tanggap dan bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, semakin tinggi pula Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut (Menurut Jurnal Keperawatan Silampari Vol.7 No.2.,2023).

Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan keperawatan. Keluarga pasien sering kali menghadapi situasi yang penuh kecemasan, ketidakpastian bahkan tekanan emosional. Ada anggota keluarga yang sedang sakit. Dalam kondisi tersebut, mereka membutuhkan informasi yang jelas, sikap empati, serta perhatian dari tenaga Kesehatan (Menurut Sambuaga dkk.,2023).

pelayanan kesehatan masyarakat dapat mencapai tujuan yang diinginkan, banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat yang dimaksud paling tidak mencakup delapan pokok tersedia *(available)*, berkesinambungan *(continue)*, dapat diterima *(acceptable)*, dapat dicapai *(accessible)*, dapat dijangkau *(affordable)*, efisien *(efficient)*, dan bermutu *(quality)*. Kedelapan syarat pelayanan kesehatan ini sama pentingnya . Dijelaskan menurut

UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 3 secara eksplisit menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan kesehatan. Menurut pasal tersebut dinyatakan bahwa salah satu tujuan utama dari penyelenggaraan kesehatan adalah meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan. Lebih lanjut, undang-undang ini juga menekankan perlunya menjamin mutu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan terintegrasi. Pemerintah tidak hanya berfokus pada pemerataan fasilitas, tetapi juga berkomitmen untuk memastikan setiap layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kualitas yang tinggi, terus-menerus, dan saling terhubung. Hal ini berpengaruh pada semakin tingginya kebutuhan serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Menurut Widiyo Ertanto,.2002).

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu institusi kesehatan. Pasien kini tidak hanya menuntut pengobatan yang efektif, tetapi juga mengharapkan pengalaman perawatan yang holistik dan manusiawi. Pelayanan keperawatan, sebagai garda terdepan dalam interaksi langsung dengan pasien, memegang peranan krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan (Menurut Rahman & Kadrianti, 2024; Lesmana, 2021).

Salah satu komponen kunci yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan keperawatan adalah perilaku caring. Konsep caring atau kepedulian, yang dipelopori oleh Jean Watson, menekankan pentingnya pendekatan humanistik dalam asuhan keperawatan. Perilaku ini mencakup sikap empati, perhatian, dan pemberian dukungan emosional yang tulus kepada pasien (Menurut Firmansyah, Noprianty, & Menurut Karana, 2019; Suwarni, Pamungkas, & Anggraini, 2022). Perilaku caring tidak sekadar mencakup tindakan prosedural seperti memberikan obat atau mengukur tanda vital, melainkan juga melibatkan aspek afektif yang membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi karena kepuasan keluarga adalah indikator penting dari kualitas pelayanan yang holistik dan dapat membantu mencegah konflik di rumah sakit. Keluarga yang merasa puas cenderung memberikan dukungan psikososial yang lebih baik kepada pasien, yang berdampak positif pada proses pemulihan.

Perilaku Caring merupakan konsep inti dalam praktik keperawatan, yang tidak hanya sekedar memberikan pelayanan medis, tetapi juga menunjukkan kepedulian, empati, dan kehadiran secara penuh kepada pasien. Perilaku ini membangun hubungan terapeutik yang kuat dan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan pemulihan pasien (Menurut Cole, Mackavey & Ramaswamy et.al.,2023). Menurut Jurnal tersebut , perilaku caring bukan hanya tindakan fisik, melainkan juga dimensi spiritual, emosional, dan humanistik. Konsep ini dipelopori oleh Jean Watson dengan teori human caring yang menekankan pada hubungan antara perawat dan pasien. Perilaku caring juga dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis yang berfokus pada dimensi berbeda dalam interaksi perawat-pasien. Teori Jean Watson menjelaskan jenis-jenis perilaku caring yang dikelompokkan menjadi dimensi kognitif, afektif, psikomotor, dan sosio-humanistik yang semuanya bertujuan untuk memberikan perawatan holistik.

Perilaku caring memiliki beberapa dimensi yang saling terkait, bukan sekedar tindakan tunggal. Jurnal tersebut menjelaskan bahwa perawat yang menunjukkan caring akan memperlihatkan kehadiran penuh (presence), yaitu hadir secara fisik dan emosional di samping pasien (Menurut Sari,Setiawan&Wulandari.,2023). Perilaku caring berperan sebagai landasan utama dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif antara perawat dan pasien. Berdasarkan (Menurut Ardian dkk.,2024) Hubungan ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan mengurangi kecemasan pasien. Perilaku caring perawat dapat membuat pasien merasa aman, dihargai, dan dipahami. Hubungan yang kuat

tidak hanya mempermudah perawat dalam mengumpulkan data klinis, tetapi juga mendorong pasien untuk lebih terbuka dan kooperatif terhadap rencana keperawatan.

Perilaku caring juga memiliki dampak signifikan yang dirasakan oleh pasien, perawat, dan institusi Kesehatan (Jurnal Keperawatan Profesional Vol.16 No.1.,2024). Menurut artikel penelitian pada jurnal tersebut sebuah penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring yang efektif meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Pasien merasa dirawat dengan penuh kasih caring cenderung memiliki pengalaman positif yang berpotensi mempercepat proses pemulihan . Praktik caring yang konsisten juga membantu mencegah *burnout* pada perawat dengan memberikan makna yang lebih dalam pada pekerjaan mereka, yang pada akhirnya menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan positif.

Berdasarkan riset terbaru yang dipublikasikan dalam jurnal-jurnal ilmiah, perilaku caring perawat memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien. Studi-studi pada tahun 2023-2024 menunjukkan bahwa perilaku caring tidak hanya sebatas tindakan teknis dan prosedural, melainkan mencakup dimensi emosional dan komunikatif yang mempengaruhi persepsi keluarga terhadap kualitas pelayanan. perawat menunjukkan empati, kesabaran, dan mendengarkan keluhan kelurga dengan penuh perhatian, Tingkat kepuasan mereka meningkat secara drastis. Sebuah penelitian yang diterbitkan di Jurnal Keperawatan Silampari Vol.7 No.2.,2023 menemukan bahwa nutu pelayanan keperawatan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi lain yang menunjukkan bahwa perawat yang memiliki empati tinggi terhadap pasien dan keluarganya dapat meningkatkan kepuasan. dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat merupakan factor dominan dalam membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan keluarga pasien.

Hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien sangat erat, positif, dan signifikan. Berdasarkan (Jurnal Keperawatan Profesional Vol. 16, No.1.,2024)

menunjukkan bahwa perilaku caring merupakan prediktor utama kepuasan pasien. perawat menunjukkan empati, kehangatan, dan perhatian penuh, pasien lebih puas dan memiliki pengalaman perawatan yang positif. Perilaku caring yang efektif juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan institusi kesehatan. caring tidak hanya sebuah konsep humanis, tetapi juga merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan hasil kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang jelas antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Perawat yang menunjukkan sikap empati, mendengarkan secara aktif, dan memberikan perhatian penuh kepada pasien mendapatkan respons yang lebih positif. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang unik pada perspektif keluarga, yang belum banyak diteliti secara mendalam. Hasilnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana perilaku caring benar-benar diinterpretasikan di lapangan, serta menjadi dasar untuk pengembangan model yang lebih berorientasi pada perawatan pasien dan keluarga secara utuh. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku caring merupakan elemen utama membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan. perawat berkomunikasi dengan ramah dan sabar, pasien merasa dihargai dan aman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka . Temuan awal ini menjadi landasan kuat untuk studi yang lebih mendalam yang bertujuan untuk mengonfirmasi hubungan kausal antara kedua variabel ini.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Ruang Alamanda RSUD dr. Gondo Suwarno terhadap 8 responden keluarga pasien, data diperoleh melalui pengisian kuesioner sederhana dan wawancara singkat yang berisi pertanyaan mengenai sikap, perhatian, komunikasi, dan respons perawat dalam memberikan pelayanan, serta tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan yang diterima. Pertanyaan tersebut mencakup aspek empati, kepedulian, ketepatan pelayanan, keramahan, dan kejelasan informasi yang

diberikan oleh perawat. Setiap jawaban responden diberi skor menggunakan skala penilaian, kemudian dijumlahkan untuk memperoleh nilai total. Nilai tersebut selanjutnya dikategorikan ke dalam tingkat perilaku caring perawat dan kepuasan keluarga pasien berdasarkan rentang skor yang telah ditentukan, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden memperoleh skor dalam kategori sangat baik dan 1 responden dalam kategori baik terhadap perilaku caring perawat. Sementara itu, tingkat kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa 3 responden berada pada kategori sangat puas, 4 responden puas, dan 1 responden cukup puas.

Berdasarkan hasil pengelompokan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum perilaku caring perawat berada pada kategori baik hingga sangat baik, dan tingkat kepuasan keluarga pasien menunjukkan kecenderungan positif. Penilaian ini didasarkan pada skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai perhatian perawat, kemampuan berkomunikasi, kecepatan merespons kebutuhan, serta kenyamanan yang dirasakan selama proses perawatan.

Temuan ini menunjukkan adanya kemungkinan hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan lebih lanjut untuk mengetahui secara lebih mendalam hubungan tersebut di RSUD dr. Gondo Suwarno.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang terdapat pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan yaitu " Adakah hubungan Perilaku Caring Perawat dengan kepuasan keluarga pasien ?".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan Perilaku Caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

2. Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi pelaksanaan Perilaku Caring yang dilakukan oleh perawat.

b. Mengetahui kepuasan keluarga pasien terhadap Perilaku Caring perawat.

c. Menganalisis Hubungan Perilaku Caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang keperawatan, khususnya mengenai Perilaku Caring. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi bagi pengembangan teori dan literatur tentang hubungan Perilaku Caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien, sehingga dapat memperkuat dasar ilmiah dalam praktik keperawatan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan Perilaku Caring sehingga pelayanan keperawatan menjadi lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan keluarga pasien, serta dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa keperawatan dalam memahami pentingnya Perilaku Caring dalam praktik keperawatan.