

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa keperawatan memiliki peran krusial dalam sistem pelayanan medis karena perawat adalah tenaga medis yang paling umum berkomunikasi langsung dengan pasien selama masa perawatan. Mutu pelayanan kesehatan amat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien agar merasa diperhatikan, dihargai, dan puas terhadap pelayanan yang disediakan. Kepuasan pasien sering dibuat sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan karena menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan telah berjalan secara profesional, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Vanchapo, 2022). Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pasien, seperti komunikasi yang kurang efektif atau sikap perawat yang kurang peduli, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Salah satu elemen yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yaitu perilaku *caring* perawat yang mencakup kepedulian, empatik, dan penuh perhatian, serta kemampuan menjalin hubungan interpersonal yang baik (Galuh, 2021). *Caring* sebagai inti praktik keperawatan tidak hanya menitikberatkan pada tindakan fisik, namun juga pada pemenuhan kebutuhan emosional serta aspek psikologis pasien melalui komunikasi yang efektif dan sikap empati (Sadat et al., 2025). Perawat tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan menunjukkan perilaku *caring* dalam menyelenggarakan layanan keperawatan untuk tercapai kepuasan pasien.

Perilaku *caring* perawat masih belum optimal dalam pelayanan keperawatan. Masih ditemukan perawat yang kurang tanggap terhadap kebutuhan pasien, kurang memperhatikan keluhan pasien, serta komunikasi yang tidak efektif antara perawat dan pasien. Berdasarkan analisis 5 jurnal yang sudah saya telaah, didapatkan bahwa *caring* perawat dalam kategori baik yaitu 75,5%, sedangkan *caring* perawat dalam kategori kurang yaitu 24,54%. Di sisi lain, hasil data menunjukkan bahwa sekitar 77,7% pasien merasa puas, sedangkan 22,34% pasien lainnya mengungkapkan ketidakpuasan. Hasil penelitian (Nahrul, Rahmadeni, 2020) di ruang rawat inap Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam, 47 perawat memiliki perilaku *caring* yang baik (70,1%) dan 20 perawat memberikan *caring* yang kurang (29,9%). Berdasarkan temuan, tingkat kepuasan pasien mencapai 53,7%. Tingkat ketidakpuasan pasien tercatat masih cukup besar, yaitu di angka 46,3%. Hasil penelitian (Nurlette et al., 2022) di Makassar: 79 responden menyatakan perawat *caring* dan 10 responden (11,2%) dalam kategori perawat tidak *caring*. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Riyadi et al., 2023) di Banyumas: 62,5% perawat memiliki perilaku *caring* yang baik, dengan tingkat kepuasan pasien mencapai 97,9%. Hasil penelitian (Lohige et al., 2021) Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna didapatkan bahwa *caring* perawat baik (74,5%) dan *caring* perawat kurang (25,5%). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Yulianti & Putra (2025) di RSI Ibnu Sina Padang Panjang, yang juga menunjukkan bahwa *caring* perawat dalam kategori baik sebesar 54,4%, dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 64,6%. Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 15 pasien di RSI

Sakinah Mojokerto, sebagian besar responden menyatakan bahwa *caring* perawat 70% menyatakan sangat setuju dan setuju. Namun demikian, masih terdapat 30% responden yang menyatakan cukup dan kurang setuju. Pada aspek kepuasan pasien, sebesar 66% responden menyatakan sangat puas dan puas, sedangkan 34% responden menyatakan cukup dan kurang.

Walau tim perawat sudah berusaha maksimal memberikan layanan terbaik, faktanya masih ada saja pasien yang kurang puas. Hal ini bisa saja dipicu oleh penilaian pasien terhadap sikap perawat yang dinilai kurang tanggap, kurang ramah, atau adanya ekspektasi kebutuhan pasien yang belum terpenuhi sepenuhnya (Royke & Langingi, 2022). Hubungan yang baik antara perawat dan pasien ternyata bisa membuat pasien lebih senang, mempercepat pemulihan kesehatan, dan membentuk pelayanan medis yang lebih ramah dan berkualitas (Guo et al., 2023). Proses penyembuhan bukan hanya soal medis. Berdasarkan pengalaman, obat memang membantu, tapi kasih sayang yang tulus sering kali terbukti menjadi penyembuh yang jauh lebih kuat. Cara perawat menunjukkan perhatian dan kepedulian menjadi salah satu elemen yang krusial dan bisa memengaruhi sejauh mana pasien merasa senang dengan layanan perawatan yang disediakan (Hidayat & Oktavia, 2026).

Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap *caring* perawat yaitu perawat tidak hanya perlu mengikuti prosedur kerja saja, tetapi juga harus memahami secara utuh kondisi pasien, mulai dari kondisi fisik, psikologis, hingga sosialnya, serta mampu membangun hubungan yang baik agar pasien merasa nyaman dan terhormat. Pendekatan yang penuh perhatian dan penuh

rasa empati juga sangat penting karena bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu proses pemulihan pasien menjadi lebih baik. Selain itu, perawat harus terus belajar dan berkembang agar bisa menghubungkan teori yang diajarkan dengan penerapannya di lapangan, sehingga pelayanan yang disediakan sesuai dengan permintaan pasien dan kondisi nyata di tempat pelayanan kesehatan (Barry et al., 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut “Apakah ada Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *caring* perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sakinah.
3. Menganalisis hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sakinah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memperluas ilmu dan juga menjadi acuan untuk penelitian tentang *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi perawat dalam menerapkan perilaku *caring* secara ideal dalam memberikan perawatan kepada klien.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi pertimbangan dan rekomendasi untuk manajemen Rumah Sakit Islam Sakinah dalam meningkatkan mutu layanan keperawatan melalui penguatan perilaku *caring* perawat guna meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini bisa dijadikan rujukan dan pembanding untuk peneliti selanjutnya yang akan datang yang ingin mengkaji topik *caring* perawat dan kepuasan pasien dengan variabel atau metode yang berbeda.