BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perilaku caring perawat merupakan inti utama dalam pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas atas perilaku caring atau kepedulian yang diberikan perawat kepada dirinya sebagai penerima layanan keperawatan. Pelayanan dikatakan mempunyai mutu yang baik apabila pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa puas atas jasa yang diterimanya.

Menurut Fatima *et al.* (2018) seiring dengan meningkatnya persaingan antar rumah sakit yang mendorong pelanggan untuk membuat pilihan terbaiknya dalam memilih rumah sakit manapun. Keberhasilan pelayanan kesehatan dirumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktornya adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Suweko & Warsito, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Asnawi *et al*. (2019) bahwa terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Perilaku caring yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan. Perolehan pencapaian dalam persaingan ditentukan oleh peluang dan umpan balik yang efektif terhadap setiap variasi persyaratan perilaku pelanggan sebagai penerima jasa di rumah sakit.

Chronic Kidney Disease atau Gagal Ginjal Kronik adalah suatu keadaan yang ditandai dengan kelaianan dari struktur atau fungsi ginjal yang muncul selama lebih dari 3 bulan, yang berpengaruh terhadap kondisi kesehatan. Prevalensi penyakit gagal ginjal kronik secara global mengalami peningkatan setiap tahunnya. *The United states renal data system* (USRDS) menyatakan jumlah pasien yang dirawat karena gagal ginjal kronik secara global diperkirakan berjumlah sebanyak 3.010.000 pada tahun 2012 dengan

tingkat pertumbuhannya sebesar 7 % dan meningkat sebesar 3.200.000 pada tahun 2013 dengan tingkat pertumbuhan sebesar 6 % (Arifa *et al.,* 2017).

Menurut organisasi kesehatan Dunia delapan juta orang akan membutuhkan dialysis pada tahun 2025 (Ahoui *et al.,* 2019). Data riset kesehatan dasar (riskesdas) tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi penduduk indonesia yang mengalami gagal ginjal sebesar 0,2 % atau 2 per 1000 penduduk. Pada tahun 2018 meningkat menjadi 0,38 % yaitu pada angka 713.783 pasien (Nasution *et al.,* 2020).

Data pada tahun 2011 pasien gagal ginjal kronik yang harus melakukan terapi hemodialisis sebanyak 15.353 pasien (Damanik, 2020). Data riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 melaporkan sebanyak 2.850 pasien melakukan hemodialisis (Riskesdas, 2019). Data dari *Registry* Indonesia Renal tahun 2019, menunjukkan jumlah pasien hemodialisis di Jawa Tengah mencapai 1.075 pasien baru dan 1.236 pasien aktif. Pada tahun 2022, data RSU Diponegoro Dua Satu Klaten menunjukkan 100 pasien menjalani hemodialisis rutin, namun data ini meningkat menjadi 130 pasien pada tahun 2024. Hemodialisis oleh pasien gagal ginjal kronik terus meningkat dari tahun ke tahun.

Terapi hemodialisis merupakan terapi alternatif terbaik bagi pasien gagal ginjal kronik dimana terapi hemodialisis bukan merupakan terapi untuk menyembuhkan namun dapat memperpanjang hidup pasien. Pasien yang melakukan terapi hemodialisis sering mengalami perasaan cemas karena pembatasan cairan, pembatasan diet, penurunan interaksi sosial, pembatasan aktivitas rekreasi, kehilangan pekerjaan, lamanya proses dialisis yang dilakukan (Sanli & Herlina, 2022).

Perawat sangat perlu untuk mengoptimalkan kepatuhan pasien dalam menjalanin terapi dan mematuhi diet yang dianjurkan pada pasien hemodialisis dengan memberikan dukungan kepada pasien. Salah satu bentuk dari layanan kesehatan yang dapat mengoptimalkan kesehatan pasien hemodialisis adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sangat

erat kaitannya dengan mutu pelayanan dan tingkat kesehatan, serta kepatuhan pasien dalam melaksanakan terapi hemodialisis (Marlina & Elon, 2022).

Perawat hemodialisis mempunyai tugas berat dalam melaksanakan pelayanan pasien yang meliputi keterlambatan pelayanan, terlambat cuci darah, menunggu mesin selesai, kesalahan mesin, merasa tidak ada yang mendengarkan, kurangnya informasi, kurangnya pengawasan, kondisi penyakit pasien, penggunaan mesin hemodialsis yang modern dan canggih, penerapan kebijakan rumah sakit, prosedur pengendalian infeksi yang ketat dan peningkatan beban kerja (Siregar *et al.*, 2020).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang banyak bertemu dengan masyarakat diharapkan menjaga layanan bermutu dan berkualitas, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi citra suatu instansi pelayanan kesehatan. Hal ini karena perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak, paling dekat dengan pasien yang mengalami penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Salah satu kunci utama pelayanan keperawatan dikatakan bermutu adalah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Inayati, 2021).

Peningkatan kepuasan pasien akan meningkatkan kualitas hidup terkait layanan kesehatan. Kepuasan pasien yang lebih baik akan meningkatkan pendapatan dan peningkatan keunggulan dari fasilitas kesehatan (Nuairi *et al.*, 2022). Pasien sebagai pemakai jasa layanan keperawatan meminta pelayanan keperawatan harus sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang paripurna dan berkualitas. Pasien akan merasa keberatan jika perilaku caring yang diberikan tidak menimbulkan rasa puas bagi dirinya (Inayati, 2021).

Perilaku caring adalah perbuatan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat dalam merawat pasien dengan memberikan dorongan yang positif serta peningkatan layanan keperawatan (Syafitri *et al.*, 2022). Perilaku caring juga dapat dibuktikan dengan memberikan rasa yang nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga, sikap saling percaya antar perawat dan

pasien sehingga dapat memberikan dampak yang baik dalam proses keperawatan (Nurtika, 2022).

Hasil studi pendahululan yang dilakukan di ruang Hemodialisis RSU Diponegoro Dua Satu Klaten, jumlah pasien yang menjalani terapi hemodialisis pada bulan Agustus 2024 berjumlah 88 pasien. Setelah dilakukan wawancara terhadap 10 orang pasien, didapatkan bahwa 3 pasien menilai bahwa perawat tidak berperilaku caring, hal ini didukung dengan adanya komplain di layanan aduan yang mengatakan bahwa perawat kurang bijak dalam menangani pasien dan dari wawancara salah satu keluarga pasien yang menerima keluhan pasien mengatakan perawat kurang memahami keluhan yang dirasakan pasien dan cenderung emosi saat menerima keluhan dari pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku caring masih kurang serta menjadi alasan pasien merasa tidak puas dalam suatu pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang melakukan terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSU Diponegoro Dua Satu Klaten.

B. Pertanyaan Penelitian

Adakah hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang melakukan terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSU Diponegoro Dua Satu Klaten?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku Caring perawat dengan kepuasan pasien yang melakukan terapi hemodialisis di Ruang Hemodialisis RSU Diponegoro Dua Satu Klaten.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengidentifikasi perilaku caring perawat di RSU Diponegoro Dua Satu Klaten.

b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di RSU Diponegoro Dua Satu Klaten.
c. Menganalisis hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Diponegoro Dua Satu Klaten.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Sebagai sumber informasi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan dalam hal "Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Diponegoro Dua Satu Klaten"

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Pasien

      Hasil penelitian ini diharapkan perilaku caring yang dilakukan oleh perawat memberikan rasa yang nyaman pada pasien saat menjalani hemodialisis.

   b. Bagi Perawat

      Memberi masukan kepada perawat untuk lebih meningkatkan suatu pelayanan keperawatan dalam aspek caring perawat agar tingkat kepuasan pasien lebih meningkat.

   c. Bagi tenaga kesehatan dan Rumah Sakit

      Sebagai tambahan wawasan pengembangan ilmu keperawatan tentang caring perawat dan kepuasan pasien.

   d. Bagi institusi pendidikan

      Sebagai tambahan referensi berkaitan dengan "Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien".

   e. Bagi peneliti selanjutnya

      Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan/dasar penelitian lanjutan terkait dengan "Hubungan caring perawat

dengan tingkat kepuasan pasien".

2. Keaslian Penelitian

Penelitian ini memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, sehingga bisa dijadikan perbandingan atau perbedaan dengan penelitian satu sama lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode, Populasi & Sampel	Hasil	Perbedaan & Penelitian
1	Irawan (2015)	Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasaan Pasien atas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhamadiyah Palembang	Desain penelitian ini menggunakan deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectiona*l. Teknik sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik accidental. Uji analisis data menggunakan uji statistik *Chi Square*	Hasil penelitian untuk komunikasi perawat baik dengan puas atas pelayanan keperawatan sebanyak 33 responden (73%), sedangkan komunikasi perawat kurang baik dengan tidak puas atas pelayanan keperawatan sebanyak 13 responden (68,4%). Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square diperoleh nilai p Value = 0,001 (p Value α≤ 0,05) menunjukan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan kepuasaan klien atas pelayanan keperawatan.	Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian 6 sebelumnya terletak pada tekhnik pengambilan sampel, variabel independen yang digunakan, tempat penelitian dan metode uji yang digunakan.

No	Nama Peneliti & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode, Populasi & Sampel	Hasil	Perbedaan & Penelitian
2	Yuni Triwardani (2017)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang	Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah sampel 110 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan random sampling. Analisis statistik yang digunakan adalah *spearrman test.*	Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan (55,5%). Ada hubungan antara umur (p=0,004) dan jenis kelamin (p=0,05) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pamulang (p<0,05). Kepuasan pasien Puskesmas Pamulang dapat ditingkatkan di pelayanan dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dan dimensi emphaty.	Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada variable yang diteliti, kuesioner yang digunakan, tempat penelitian dan hasil uji yang diharapkan.
3	Ruston o (2019)	Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional menggunakan pendekatan waktu *cross sectional*. Sampel	Hasilnya Pelayanan keperawatan, sebagian besar dinyatakan baik (71%), komunikasi terapeutik, sebagian besar dinyatakan baik	Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada koesioner yang

No	Nama Peneliti & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode, Populasi & Sampel	Hasil	Perbedaan & Penelitian
		di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus	penelitian sebanyak 69 orang yang diambil dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabelitasnya. Uji statistik yang digunakan adalah *Spearman Rho.*	(55,1%) dan kepuasan pasien, sebagian besar dinyatakan puas (60,9%). Hipotesis menunjukkan Ha diterima dan Ho ditolak menurut hasil uji Spearman Rho untuk pelayanan keperawatan diperoleh p value = 0,001 < α = 0,05 dan (Rho) = 0,613 dan untuk komunikasi terapeutik diperoleh p value = 0,000 < α = 0,05 dan (Rho) = 0,649. Kesimpulan Ada hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.	digunakan, variabel yang diteliti, tempat penelitian dan hasil uji atau tujuan penelitian yang ingin dicapai.
4	Fitri Mailani (2017)	Hubungan Perilaku Carring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan	Desain penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* study. Penelitian ini	Hasil penelitian didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari	Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya

No	Nama Peneliti & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode, Populasi & Sampel	Hasil	Perbedaan & Penelitian
		Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang	telah dilakukan pada bulan Agustus 2015 sampai Juli 2016. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 507 orang, sampel diambil secara *purposive sampling* dengan batasan waktu 1 minggu sampel sebanyak 84 orang. Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji *chi square*.	separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,001). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.	terletak pada koesioner yang digunakan, tekhnik pengambilan sampling, tempat penelitian, metode uji dan sampel yang digunakan.