

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan keperawatan adalah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun (Eki, 2019).

Salah satu pelayanan yang dilakukan paling banyak pada pasien dengan diabetes mellitus (DM). penyakit DM merupakan salah satu jenis Penyakit Tidak Menular (PTM) yang jika tidak ditangani akan dilakukan perawatan intensif dengan rawat inap. Saat ini telah menjadi ancaman serius kesehatan global. Sekitar 422 juta orang di seluruh dunia menderita diabetes, sebagian besar tinggal di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah, dan 1,5 juta kematian disebabkan oleh diabetes setiap tahunnya. Jumlah kasus dan prevalensi diabetes terus meningkat selama beberapa dekade terakhir (WHO, 2023).

Kasus DM di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 355 orang, tahun 2020 sebanyak 456 orang dan pada tahun 2021 sejumlah 866 orang. Seperti penyakit tidak menular lainnya. Diabetes Melitus juga memiliki faktor risiko atau faktor pencetus yang berkontribusi terhadap kejadian penyakit

(Kemenkes R1, 2021). Data di Provinsi Lampung menurut Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 tercatat jumlah penderita DM mencapai 1,6% dengan prevalensi 10,9% pada penduduk diatas 15 tahun (Riskesdas, 2018). Prevalensi Diabetes Melitus di Bandar Lampung sebesar 2,25% merupakan urutan tertinggi kedua di Propinsi Lampung (Profil Kesehatan Lampung, 2021). Berdasarkan data di Dinkes Lampung Tengah mengalami peningkatan sebesar 9% yaitu sebanyak 581 kasus (Dinkes,2012).

Penderita DM saat ini masih banyak yang belum paham terkait perjalanan penyakit dan menangani DM. Sebagai tenaga keperawatan, kita sudah banyak mengetahui tentang penyakit DM, sehingga penderita DM yang belum tahu membutuhkan tenaga keperawatan untuk lebih banyak mendengarkan pertanyaan yang diajukan tentang penyakit DM. Penderita DM mengharapkan diberikan perawatan yang efektif dan penuh kasih. Perawat dapat berempati dan menunjukkan perhatian atau *caring* dengan mendengar penuh perhatian (Mestiana, dkk. 2016).

Pelayanan perawat yang memperhatikan pasien di sebut *caring* perawat. *Caring* Perawat bertujuan untuk mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien (Edgar, dkk. 2020).

Dengan sikap dan pelayanan keperawatan yang mampu mengetahui dan mengenal kebutuhan pasien maka akan menciptakan rasa tenang dan puas

terhadap pelayanan yang telah di berikan. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang lebih memiliki banyak waktu untuk berinteraksi dengan pasien (Ariani dan Aini, 2018).

Sangat penting bagi rumah sakit untuk terus mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengetahui apakah pelanggan/pasien puas atau tidak. Selanjutnya rumah sakit perlu mengetahui faktor-faktor yang secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan dan menentukan persepsi pelanggan terhadap determinan-determinannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada pelanggan (Neupane & Devkota, 2017).

Hasil penelitian Lemana (2021) hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang cukup dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%). Dari Hasil uji didapatkan $\rho = 0.001$, berarti $\rho < 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan

antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

Hasil penelitian Pratiwi, dkk (2023) hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat sudah memiliki perilaku *caring* sebanyak 35 orang (77,8%) dan ada 6 orang (13,3%) yang menyatakan perawat belum *caring* sama halnya dengan kepuasan sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan perawat yaitu sebanyak 39 orang (86,7%) dan yang tidak puas ada 6 orang (13,3%) dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dimana nilai $p=0.001 < \alpha$ (α 0,05).

Berdasarkan hasil pre survey yang dilakukan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Demang Sepulau Raya. Data pasien rawat inap paling banyak adalah pasien DM, pasien bulan Agustus 2023 sebanyak 82 pasien terdiri dari 41 pasien DM, 15 pasien dyspepsia, 15 pasien dengan penyakit komplikasi dan 10 lainnya dengan penyakit dalam seperti *colic abdomen*, hydronefrosis, typhoid, dll yang dirawat di ruang Penyakit dalam.

Peneliti melakukan survey pendahuluan kepada 5 pasien DM yang dirawat di Ruang Penyakit dalam, hasil survey menunjukan 2 pasien mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan dan 3 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan. Alasan ketidakpuasan pasien

dikarenakan terdapat beberapa perawat yang kurang memberikan penjelasan terkait penyakit yang diderita. Perawat mengatakan penyakit yang diderita dapat ditanyakan langsung pada dokter ketika visite. Hal ini membuat pasien perlu menunggu dokter terlebih dahulu.

Perilaku *caring* perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang kami berikan, dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien setia menggunakan kembali layanan medis yang sama saat dibutuhkan lagi, bahkan diketahui mengajak orang lain untuk menggunakan layanan medis yang sama. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengangkat judul tentang hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023
- b. Diketahui distribusi frekuensi *caring* perawat Diketahui di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023
- c. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023
- d. Diketahui hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah tahun 2023

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian dan informasi tentang *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Memberikan informasi terkait kekurangan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sebagai bahan masukan. Responden dapat memberikan kritik dan saran yang membangun terkait pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya

Melakukan peningkatan *caring* perawat dengan memberikan in house training terkait kepuasan pasien.

c. Bagi Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Dapat Memberikan nilai sumber kepustakaan di Universitas Muhammadiyah Pringsewu sebagai wacana kepustakaan baru mengenai tentang *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM).

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM).

E. Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Desain penelitian menggunakan *analitic* dengan pendekatan *cross sectional*. Objek pada penelitian ini adalah *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM), subyek penelitiannya adalah semua pasien DM di ruang penyakit dalam. Adapun tempat penelitiannya adalah di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya, waktunya pelaksanaannya telah dilakukan pada bulan Desember 2023 - Januari 2024. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien.