

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai organ vital, jantung berfungsi memompa darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen dan nutrisi ke seluruh tubuh. Apabila jantung mengalami gangguan, peredaran darah dalam tubuh dapat terganggu sehingga menjaga kesehatan jantung sangatlah penting agar terhindar dari berbagai jenis penyakit jantung. Penyakit jantung adalah sebuah kondisi yang menyebabkan jantung tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini menyebabkan matinya sebagian otot jantung yang disebabkan karena penyempitan arteri koroner (Pradana et al, 2022).

Penyebab penyakit jantung pada umumnya terdapat dua faktor resiko yaitu faktor resiko yang tidak dapat diubah dan dapat diubah. Faktor resiko yang tidak dapat diubah antara lain usia, jenis kelamin, serta genetik atau keturunan. Sedangkan faktor resiko yang dapat diubah adalah hipertensi, kolesterol tinggi, obesitas, diabetes, kurang aktivitas fisik, dan konsumsi alkohol berlebih. Serangan jantung merupakan salah satu penyakit kronis yang paling mematikan di dunia dan salah satu penyakit yang banyak penderitanya adalah penyakit jantung dengan angka kematian mencapai 12,90% dari semua penyakit jantung (Pradana et al, 2022).

Pasien dengan penyakit jantung membutuhkan pemantauan kondisi kesehatan secara rutin melalui kunjungan kontrol untuk menilai perkembangan penyakit, efektivitas terapi, serta mencegah terjadinya komplikasi lebih lanjut. Pasien akan melakukan kontrol secara rutin karena sudah memahami bahwa pengobatan harus dijalani seumur hidup. Hal ini sejalan dengan pendapat Rilantono (2012) yang menyatakan bahwa penderita penyakit jantung koroner perlu menjalani pemeriksaan medis sepanjang hidup setelah pulih dari serangan jantung. Pada setiap kunjungan, dokter akan mengevaluasi kondisi jantung pasien, melakukan pemeriksaan yang diperlukan, serta menyesuaikan terapi, baik dengan penambahan jenis obat

maupun penyesuaian dosis obat (Rilantono 2012 dikutip dalam Rahmawati et al, 2020).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pelanggan dari rumah sakit (Donovan, 1994 dikutip dalam Mayasari 2015). Pelayanan rawat jalan, khususnya di poliklinik jantung, memiliki peran penting dalam pengelolaan pasien dengan penyakit jantung. Pada pelayanan ini, pasien menjalani kunjungan kontrol secara berkala sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang berulang antara pasien dan tenaga kesehatan selama proses pelayanan berlangsung. Salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran langsung dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah perawat.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien dalam pelayanan rawat jalan. Perawat memiliki sejumlah peran di dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan hak dan kewenangan yang ada. Salah satu peran perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan atau *care provider*. Peran perawat sebagai *care provider* harus dilaksanakan secara komprehensif atau menyeluruh (Asmadi 2018 dikutip dalam Palupi et al, 2023). Perawat sebagai profesional pemberi asuhan keperawatan harus memiliki skill komunikasi interpersonal sebagai sarana dalam membina hubungan dengan pasien. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien saat menerima layanan kesehatan dan merupakan proses manusiawi antar perawat-pasien (Hadi et al, 2023).

Caring perawat adalah rasa peduli perawat terhadap pasien, *caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang tidak berbeda dari manusia lainnya (Noor et al,

2016). *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Fitriani, 2020). Potter & Perry (2015) menjelaskan bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Perilaku *caring* perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Potter & Perry, 2015).

Kepuasan pasien merupakan keluaran “*outcome*” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan (Soumokil et al, 2021). Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan dirumah sakit (lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya) (Spiegel & Backhaut, 2008 dikutip dalam Harniah, 2017). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah perilaku *caring* perawat yang tercermin melalui sikap empati, kepedulian, perhatian, serta komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat dapat memberikan rasa

nyaman, aman, dan dihargai bagi pasien, sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya berperan sebagai respons *subjektif* pasien terhadap pelayanan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan rawat jalan di poliklinik jantung (Senofia et al, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Wuwung et al. (2020) membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, di mana sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dan menilai perawat memiliki perilaku *caring* yang baik, dengan nilai p-value 0,04 ($<0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa sikap empati, kepedulian, dan komunikasi perawat berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien sebagai *outcome* pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang positif tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, sehingga mendorong pasien untuk lebih patuh dalam mengikuti anjuran dan jadwal kontrol kesehatan secara berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rangki (2021) di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, dengan hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,031. Sebagian besar pasien menilai perilaku *caring* perawat berada dalam kategori baik dan menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap empati, kepedulian, serta komunikasi perawat yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang positif tersebut berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien, sehingga dapat mendorong pasien untuk lebih patuh

dalam mengikuti anjuran serta menjalani perawatan dan kontrol kesehatan secara berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Krismiadi dan Wunblolong (2023) pada pasien yang menjalani terapi hemodialisis di ruang hemodialisis membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai p -value sebesar 0,022 ($<0,05$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang positif berperan penting dalam meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat mendorong pasien untuk lebih patuh dalam menjalani terapi serta mengikuti jadwal perawatan dan kontrol kesehatan secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien sebagai *outcome* pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang positif berpotensi mendorong kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan dan kontrol kesehatan. Ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa sikap empati, kepedulian, serta komunikasi perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada berbagai *setting* pelayanan kesehatan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan belum secara spesifik mengkaji kepatuhan kontrol pasien sebagai variabel tersendiri, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena meneliti secara simultan hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien pada *setting* pelayanan rawat jalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul, dengan karakteristik pasien penyakit jantung yang memerlukan kontrol rutin dan berkelanjutan.

Pelayanan kesehatan jantung di wilayah Bantul juga tersedia di beberapa rumah sakit lain, sehingga masyarakat memiliki alternatif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Universitas Islam Indonesia (RS UII) yang berlokasi di Pandak, Bantul, menyediakan pelayanan spesialis jantung dan pembuluh darah sebagai bagian dari pelayanan rawat jalannya. Berdasarkan informasi jadwal pelayanan RS UII, terdapat dokter spesialis jantung dan pembuluh darah (Sp.JP) yang memberikan pelayanan pada Poli Jantung. Rumah sakit tersebut juga menyediakan pelayanan rawat jalan dan sistem perjanjian pasien sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan (Rumah Sakit Universitas Islam Indonesia, 2026).

Selain RS UII, RSU PKU Muhammadiyah Bantul juga merupakan rumah sakit tipe C di Kabupaten Bantul dan menyediakan berbagai pelayanan spesialis. Literatur mengenai pelayanan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul menyebutkan bahwa salah satu pelayanan medis yang tersedia adalah Poli Jantung (Jati et al., 2024). Data Perhimpunan Dokter Spesialis Kardiovaskular Indonesia (PERKI) Cabang Yogyakarta juga mencantumkan dokter spesialis jantung yang berpraktik di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Keberadaan pelayanan jantung di beberapa rumah sakit tersebut menunjukkan adanya alternatif pelayanan bagi pasien penyakit jantung di wilayah Bantul.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya rumah sakit untuk mempertahankan mutu pelayanan dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pasien. Dalam pelayanan keperawatan, salah satu aspek yang dirasakan secara langsung oleh pasien adalah perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* yang ditunjukkan melalui perhatian, empati, komunikasi, penghargaan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien dapat menjadi bagian dari pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat menjadi salah satu aspek yang penting dikaji dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

Berdasarkan data pasien Poliklinik Jantung, jumlah pasien pada bulan Januari sebanyak 370 pasien, Februari 330 pasien, dan Maret 390 pasien. Pasien dengan penyakit jantung merupakan kelompok pasien yang menjalani kontrol kesehatan secara rutin dan berkelanjutan sebagai bagian dari penatalaksanaan penyakit kronis. Pasien jantung umumnya membutuhkan kunjungan kontrol berkala untuk pemantauan kondisi klinis, evaluasi terapi, serta pencegahan komplikasi lebih lanjut. Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai pasien yang tidak melakukan kontrol secara teratur sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan penelusuran awal pada ulasan google maps rumah sakit, terdapat komentar pasien yang menyebutkan pengalaman terkait sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, baik positif maupun negatif, terdapat pasien yang merasa puas terhadap keramahan, perhatian, dan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan yang membuat pasien merasa nyaman dan terbantu selama proses pelayanan. Namun, terdapat pula komentar yang menunjukkan ketidakpuasan terkait sikap dan komunikasi yang dirasakan kurang optimal. Sejalan dengan temuan tersebut, hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara singkat kepada beberapa pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul menunjukkan bahwa sebagian pasien pernah tidak mematuhi jadwal kontrol yang telah ditetapkan. Sebanyak 22 pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk kembali kontrol karena sikap tenaga kesehatan yang ramah, komunikatif, dan perhatian selama pelayanan, namun demikian, dari total 32 pasien, sebagian lainnya menyatakan bahwa komunikasi dan perilaku *caring* tenaga kesehatan tidak memberikan pengaruh signifikan, karena pasien lebih memprioritaskan kebutuhan terhadap pengobatan yang diberikan, maka dari itu pengalaman pasien masih bervariasi, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan kontrol pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran perilaku *caring* perawat dalam membentuk kepuasan pasien serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi

Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan di Poliklinik Jantung.

Berdasarkan uraian tersebut, perilaku *caring* perawat dipandang memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien, khususnya pada pasien yang menjalani kontrol rutin di Poliklinik Jantung. Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul dipilih sebagai lokasi penelitian karena rumah sakit ini memiliki Poliklinik Jantung dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi berulang antara pasien dan perawat dalam proses pelayanan rawat jalan. Selain itu, Rumah Sakit Santa Elisabeth Yogyakarta berada di bawah naungan Yayasan Carolus Boromeus yang mengedepankan nilai ICARE (*Integrity, Compassion, Assurance, Respect, dan Embrace innovation*) sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada nilai kemanusiaan dan kepedulian. Nilai iCARE tersebut sejalan dengan konsep perilaku *caring* dalam praktik keperawatan, sehingga relevan untuk dikaji hubungannya dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penulis memilih judul penelitian “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Mendapatkan gambaran karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- 1.3.2.2 Mengidentifikasi perilaku caring perawat di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- 1.3.2.3 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- 1.3.2.4 Menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi perawat dalam meningkatkan perilaku caring selama memberikan pelayanan keperawatan, khususnya di Poliklinik Jantung.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berorientasi pada kepuasan, yang sejalan dengan nilai iCARE Yayasan Carolus Boromus.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi institusi pendidikan keperawatan dalam mengembangkan materi pembelajaran terkait perilaku *caring* dan mutu pelayanan keperawatan.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait perilaku caring perawat serta kepuasan pasien dengan variabel atau metode penelitian yang berbeda.