

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRINA C2 RSUP PROF DR R. D KANDOU MANADO

Donny Sahensolar¹, Ervina Avianti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Indonesia
donny.sahensolar@unpi.ac.id

ABSTRAK

Caring merupakan perwujudan dari semua faktor yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada klien, caring juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melakukan praktik keperawatan, perawat senantiasa selalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan pasien. Pelayanan keperawatan bermutu berorientasi pada klien sehingga klien dapat mencapai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irina C2 RSUP Prof Dr. R.D Kandou Manado. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional study. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang dirawat di ruang C2 RSUP. Prof. DR. R. D. Kandou Manado yang ditentukan dengan menggunakan metode simple random sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 47 responden. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik chi-square dengan tingkat kemaknaan 95 % (α) : 0,05. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan chi-square diperoleh nilai p -value = 0,001 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Berarti H_0 ditolak maka ada Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irina C2 RSUP Prof Dr. R.D Kandou Manado. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah caring perawat di ruang C2RSUP. Prof. DR. R. D. Kandou Manado sebagian besar masih kurang baik. Kepuasan pasiendi ruang C2 RSUP. Prof. DR. R. D. Kandou Manado sebagian besar Responden merasakan puas dengan pelayanan keperawatan. Ada Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irina C2 RSUP Prof Dr. R.D Kandou Manado. Kata kunci : Caring, Perawat, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Caring is the embodiment of all the factors that nurses use in providing healthcare to clients, caring also emphasizes individual self-esteem, meaning that in conducting nursing practice, nurses always appreciate clients with Receive excess or lack of patients. Nursing services are quality oriented to clients so that clients can reach the level of satisfaction to the service received... The purpose of this research is to know the behavior of caring nurses with patient satisfaction level at Irina C2 RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. This research uses a descriptive analytical method with a cross-sectional study approach. The population in this research is a patient who is treated in the C2 RSUP room. Prof. DR. R. D. Kandou Manado. That is determined using the simple random sampling method. The samples in this study amounted to 47 respondents. Data is analyzed by using statistical test-square with a level of efficacy of 95% (α): 0.05. Based on the results of statistic test with Chi-square obtained the value of p -value = 0.001 smaller than α value = 0.05. Mean H_0 rejected then there is a caring relationship of nursing nurse with patient satisfaction level at Irina C2 RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. The conclusion in this study was caring nurses in the C2RSUP room. Prof. DR. R. D. Kandou Manado is mostly still not good. Satisfaction in the space of C2 RSUP. Prof. DR. R. D. Kandou Manado Most of the respondents felt satisfied with the nursing service. There is a relationship of caring nurse behaviour with patient satisfaction level at Irina C2 RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.

Keywords: *Caring, nurse, patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Nursalam, 2012).

Hal ini didukung oleh penelitian Martiningtyas, dkk (2013) tentang caring perawat tingkat kepuasan pasien Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soewondo Kendal, didapatkan bahwa 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien, tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati. Penelitian di beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasan pasien antara lain yang oleh Mustofa (2008) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu

pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap caring. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Perry dan Potter, (2009) 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. Penyakit yang diderita menjadi berkurang jika pasien merasa nyaman dan aman. Kepuasan pasien dapat diwujudkan jika rasa stres berkurang, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan

perawat kurang berperilaku caring terhadap pasien (Kambong, dkk. 2013).

Hal ini didukung oleh penelitian Husein (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84 % dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari. Perilaku caring terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan.

Survei awal peneliti di Irina C2 RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado, didapat data pasien baru bulan Oktober tahun 2016 mencapai 101pasien, bulan November tahun 2016 berjumlah 90pasien dan bulan Desember tahun 2016 berjumlah 80 pasien. Hasil wawancara peneliti dengan 20 pasien yang dirawat di Irina C2 RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado, 7 pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat, tetapi 13 pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan perawat. Pelayanan perawat pada malam hari yang dominan dikeluhkan pasien. Menurut 13 pasien yang tidak puas, pelayanan pada malam hari yang

seringkali menjadi keluhan. Sebagai contoh, cairan infus yang telah habis tidak segera diganti. Pasien yang mengalami hipertermi atau peningkatan suhu tubuh tidak mendapatkan penanganan secara efektif, perawat hanya menginstruksikan agar keluarga memberikan kompres air hangat tanpa terlebih dahulu memberikan contoh pemberian kompres air hangat. Semua permasalahan yang dikemukakan di atas terjadi karena kurang perilaku caring perawat.

HASIL

Kepuasan pasien ini dapat tercipta dengan caring perawat yang baik, yang penuh perhatian, persahabatan, empati, dan simpati. Caring perawat merupakan cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan. Caring juga didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil memperlihatkan rasa aman dan keselamatan klien (Dwidiyanti, 2007). Perilaku caring perawat lebih banyak dilakukan pada pasien rawat inap karena pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan klien. Unit ini paling banyak

memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lain.

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat diketahui bahwa penilaian caring perawat dalam kategori kurang baik, dimana dari 47 responden dalam penelitian ini, sebanyak 23 orang (48.9%) berada pada kategori yang baik sedangkan 24 orang (51.1%) berada dalam kategori yang kurang baik. Berdasarkan tabel 5.6 di atas dapat diketahui bahwa penilaian kepuasan pasien dalam kategori puas. Dimana dari 47 responden dalam penelitian ini, sebanyak 15 orang (31.9%) tidak puas sedangkan 32 orang (68.1%) puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa dari 47 responden, 24 responden dengan penilaian caring perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan yang tidak puas sebanyak 13 responden (54.2%), dan yang puas sebanyak 11 responden (45.8%). Sedangkan untuk responden yang mengatakan caring perawat baik berjumlah 23 responden dengan penilaian yang tidak puas, sebanyak 2 responden (8.7%) dan yang puas sebanyak 21 responden (91.3%).

Fahriani (2011) mendapatkan hasil bahwa level perilaku caring perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum

Daerah Klaten 62% masuk katagori rendah. Fakta empiris ini merupakan tantangan bagi profesi perawat untuk menyusun strategi dalam membumikan nilai-nilai caring pada perawat Indonesia. Tujuan utamanya agar kualitas pelayanan keperawatan meningkat dan citra negatif yang selama ini masih dominan pada perawat dapat berangsur membaik.

Caring dalam asuhan keperawatan merupakan bagian dari bentuk kinerja perawat dalam merawat pasien. Pribadi caring dapat dibangun dengan pendekatan individu melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan caring. Pasien di Irina C2 RSUP Prof DR R. D Kandou Manado mempersepsikan caring perawat yang masih kurang diantaranya perawat tidak memberikan pendidikan kesehatan yang terkait dengan penyakit pasien, tidak membantu memenuhi kebutuhan pasien, dan perawat tidak memperhatikan kebutuhan untuk beribadah pasien. Hal ini terjadi karena kesibukan perawat, dan perawat menganggap untuk urusan memenuhi kebutuhan pasien, kebutuhan untuk beribadah pasien sudah diserahkan kepada keluarga pasien.

Kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks.

Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperoleh seseorang. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Simamora, 2012).

Kepuasan pasien diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui kecepatan, ketepatan pelayanan, keramahan petugas Rumah Sakit. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, memberikan perhatian, dan ini mempunyai andil besar dalam konseling yang efektif. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan (Yunevy dan Haksamana, 2013).

Caring adalah kunci perawat mengamalkan ilmunya karena sehebat apapun seseorang itu mempunyai ilmu namun tidak mempunyai caring maka

ilmu tersebut tidak akan bermanfaat. Dengan caring perawat tumbuh menjadi profesi yang terhormat (Dwidiyanti, 2007). Dalam suatu layanan kesehatan apabila sikap caring perawat itu baik maka akan berdampak pada kualitas asuhan yang akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Perilaku caring merupakan suatu kebiasaan yang harus melekat dalam diri perawat karena asuhan keperawatan yang bersifat holistik. Caring adalah saripati atau inti dari profesi keperawatan. Caring tidak bisa diklaim sebagai paradigma yang hanya dimiliki profesi keperawatan karena profesi kesehatan lain juga menganggap caring sebagai bagian integral dari pengetahuan dan keterampilan yang juga harus dimiliki. Perawat sebagai profesi yang mengatakan bahwa Caring sebagai inti dari profesinya, maka melakukan berbagai penelitian untuk memperkuat konsep dan teori yang terkait seperti yang peneliti lakukan dalam penelitian ini.

Caring merupakan manifestasi dari perhatian terhadap orang lain yang berorientasi pada kemanusiaan yang diwujudkan dengan sikap saling menghargai antara sesama individu.

Ketika dalam lingkungan rumah sakit caring merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat dalam membantu pasien memenuhi kebutuhannya dan apabila kebutuhannya terpenuhi dengan baik maka hal tersebut akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan tersebut dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien dan meningkatkan pula citra rumah sakit serta profesi keperawatan dimata pasien akan menjadi lebih baik lagi (Isnawati, 2009).

KESIMPULAN

1. Caring perawat di ruangan Irina C2 RSUP Prof DR R. D Kandou Manado tergolong kurang baik.
2. Sebagian besar Responden merasa puas dengan caring perawat di ruang Irina C2 RSUP Prof DR R. D Kandou Manado.
3. Hasil analisa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruangan Irina C2 RSUP Prof DR R. D Kandou Manado, dengan nilai $p = 0,001$.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwidiyanti, Meidiana. (2007). Caring kunci sukses perawat/ners mengamalkan ilmu. Semarang : Penerbit Hasani
- Fahriani, T. (2011). Analisis budaya organisasi berhubungan dengan perilaku caring perawat pelaksana di ruang rawat inap RSSA malang. Tesis Program Pascasarjana Universitas Airlangga Program Studi Ilmu Keperawatan FK. Surabaya: Universitas Airlangga
- Hastono, I. 2006. Bahan Ajar Riset Kesehatan Universitas Indonesia. Fakultas Kesehatan Masyarakat UI.
- Husein, M. 2006. Patient Satisfaction with Nursing Care Rumah Sakit Dera Ismail Khan, Gomal Madical College, Pakistan, Medical Jurnal: Vol. 32. No 1, Januari-Juni 2007: 27.
- Isnawati, Y. (2009). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di PUSKESMAS Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Kambong, M., Pangemanan, J. M., Kapantow, G. H. M. 2013. Hubungan

- Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal FKM Unsrat Manado*.
- Martiningtyas, L., Sukesi, N., Kusuma, M. A. B. 2013. Hubungan caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal STIKES Telogorejo Semarang*. Halaman: 1-9.
- Mulyatiqza, 2009. Pengertian Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Wordpress.com*. Diakses tanggal 14 Mei 2017.
- Mustofa. 2008. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal keperawatan*, Vol. 1 No. 2 hlm. 33 – 37.
- Nursalam. 2012. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga. Salemba Medika. Jakarta.
- Notoadmojo, 2003. Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Potter, P.A, Perry, A.G. 2005. Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata Komalasari, dkk. Jakarta: EGC.
- Potter, P.A., Perry, A.G. 2009. *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan*, Buku 1 Edisi 7, Editor Dripa Sjabana, Salemba Medika, Jakarta
- Purwanto, S. 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Wordpress.com*. Diakses Tanggal 14 Mei 2016.
- Prasetya, P.D. 2013. Caring Dalam Keperawatan. *Blogspot.com*. Diakses Tanggal 16 Mei 2016.
- Simamora, R.H. (2012). Buku ajar manajemen keperawatan. Jakarta : EGC
- Suryani, F. (2010). Hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat di ruang mawar RSI surabaya. Tesis
- Syahrini, 2010. Belajar Metode Penelitian. <http://belajar-metode-penelitian.html>. Diakses tanggal 12 April 2016.
- Wiyono, J. 2009. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Airlangga university Press. Surabaya.
- Wulan., dan Hastuti, M. 2011. Pengantar Etika Keperawatan. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Yuliawati, A.L. (2012). Gambaran perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang rawat inap umum rumah sakit DR. Marzoeki Mahdi Bogor. Diunduh tanggal 20 januari 2016.

Zaidin, A. 2002. Peran Seorang Perawat. Nersnesia, Teori dan Asuhan Keperawatan. Diakses tanggal 16 Mei 2016.