

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2016

Suriani Ginting

Jurusan Keperawatan Poltekkes Medan

Abstrak

Caring adalah sesuatu yang tidak terpisahkan dengan praktik aktivitas manusia itu sendiri, karena caring memiliki sifat yang holistik yang terarah pada iman, harap dan kasih. Teori Jean Watson yang telah diaplikasikan dalam keperawatan yaitu Human Science and Human Care, yang menjadi menjadi prinsip utama dalam teori ini adalah care dan cinta yang merupakan energi utama dan universal yang menjadi syarat hidup utama pada manusia. Kepuasan klien menjadi prioritas utama dalam lingkungan yang penuh ketegangan atau kesibukan seperti unit rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam. Desain penelitian cross sectional, sampel penelitian sebanyak 40 orang, pengambilan sampel purpose sampling, menggunakan kriteria inklusi dalam penentuan sampel. Dari hasil penelitian ini didapatkan 38 (95,2%) orang pasien mengatakan perilaku caring perawat baik dan 2 (4,7%) orang pasien mengatakan perilaku caring perawat kurang baik. Untuk nilai kepuasan 38 (95,2%) orang pasien mengatakan baik dan 2 (4,7%) orang mengatakan kurang baik. Hasil uji chi-square $P=0,000$ yang berarti $p < 0,05$, disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini caring merupakan kunci utama dalam keperawatan sehingga caring harus selalu ditingkatkan dalam pelayanan keperawatan bagi setiap perawat dengan mengadakan pembinaan seminar maupun pelatihan-pelatihan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terhadap perawat dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian ini di rumah sakit yang berbeda.

Kata kunci : perilaku caring perawat, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks, karena bergerak dalam pelayanan jasa yang melibatkan berbagai kelompok profesi dengan berbagai Pendahuluan pendidikan dan kehidupannya. Kelompok keperawatan merupakan salah satu komponen profesi yang dianggap sebagai kunci dari keberhasilan asuhan kesehatan di rumah sakit. Hal ini terjadi karena perawat harus selalu berada di samping pasien, sentuhan asuhan keperawatan telah di rasakan pasien sejak dia masuk ke rumah sakit, selama dirawat dan pada waktu pulang (Sumijatun, 2010).

Keperawatan mempunyai pengetahuan tersendiri yaitu teoritis dan praktis. elemen, dan fase dari sebuah konsep keperawatan. Tujuan pengetahuan teoritis merangsang pemikiran, kreasi dan praktik disiplin keperawatan, sedangkan pengetahuan praktis merupakan dasar pengalaman perawat dalam memberikan pelayanan kepada klien (Potter & Perry, 2009).

Perilaku caring dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu pengetahuan, persepsi, emosi, motivasi dan sebagainya yang berfungsi untuk mengolah rangsangan dari luar sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan

sekitar, baik fisik maupun nonfisik seperti: iklim, manusia, sosial, ekonomi, kebudayaan dan sebagainya (Retno, 2010).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit, klien, dan profesional kesehatan lain. Perawat yang berkomunikasi secara efektif lebih mampu membina hubungan antara diri mereka sendiri dan orang lain, termasuk klien dan keluarga serta komponen masyarakat lainnya. Untuk perilaku caring perawat sangat diperlukan dalam membina hubungan agar tercipta hubungan yang baik antara perawat, klien, dan keluarga (Yuni, 2009).

Caring adalah sesuatu yang tidak terpisahkan dan pada saat yang sama mengindikasikan bahwa beberapa aktivitas praktik dilakukan dalam proses caring di lingkungan keperawatan. Sudut pandang ini diperluas oleh Griffin (1980, 1983) dalam kutipan Morrison & Burnard (2009) yang membagi konsep caring ke dalam dua domain utama. Salah satu konsep caring ini berkenaan dengan sikap dan emosi perawat, sementara konsep caring yang lain terfokus pada aktivitas yang dilakukan perawat saat melaksanakan fungsi keperawatannya (Morrison & Burnard, 2009).

Perilaku caring merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya memberikan

perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang bertindak. Perilaku caring merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu klien yang sakit. Perilaku caring sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan pada klien dalam perawatan akan lebih memahami konsep caring, khususnya perilaku caring dan mengaplikasikan dalam pelayanan keperawatan (Kozier, 2010).

Tidak semua klien sama, setiap individu mempunyai Pendahuluan pengalaman, nilai-nilai, dan kultur dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Caring bersifat khusus bergantung pada hubungan perawat-klien. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki perawat, mereka biasanya akan mempelajari bahwa caring membantu mereka untuk fokus pada klien yang mereka layani. Caring memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya (Perry & Potter, 2009).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di ruangan penyakit dalam, dari 10 responden yang diwawancarai, 5 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit dan perawat, mereka mengatakan perawatnya sangat ramah dan selalu ada apabila pasien membutuhkan. Tetapi 5 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanannya terutama perawat yang terkadang kurang ramah, terkadang muka tampak cemberut ketika melakukan suatu tindakan keperawatan. Dan berdasarkan hasil praktek klinik yang pernah peneliti lakukan di salah satu ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan bahwa ada pasien yang mengatakan bahwa perawat kurang care dan kurang ramah pada saat melakukan tindakan keperawatan.

Berdasarkan hasil data rekam medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016 didapatkan jumlah pasien yang dirawat diruangan penyakit dalam yaitu sebesar 6547 pasien yang mencakup ruangan St. Melania, St. Ignasius, St. Pia, St. Yosef, St. Fransiskus, St. Laura, St. Pauline. Berdasarkan data tersebut maka sekitar 35,73% pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat dan sekitar 29,73% pasien kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat.

METODE

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat menuntun peneliti untuk dapat memperoleh jawaban peneliti. Dalam pengertian yang lebih luas desain penelitian mencakup pelbagai hal yang dilakukan peneliti, mulai dari identifikasi masalah, rumusan hipotesis, operasionalisasi hipotesis, cara pengumpulan data. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik dengan menggunakan desain cross sectional.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terkhusus di ruangan penyakit dalam, sampel adalah pasien yang rawat inap kurang lebih tiga hari yang sudah dirawat terkhusus diruangan penyakit dalam di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Adapun jumlah sampel dalam penelitian

ini yaitu sebanyak 40 orang yang diambil dari data yang sesuai dengan kriteria inklusi yaitu St. Melania 85 orang, St. Ignasius 48 orang, St. Pia 38 orang, St. Yosef 35 orang, St. Fransiskus 92 orang, St. Laura 38 orang, dan St. Pauline 32 orang dengan jumlah populasi secara keseluruhan yaitu 368 orang.

HASIL

Kepuasan pasien rawat inap dinilai berdasarkan jawaban responden dalam menjawab kuisioner yang telah dibagikan.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Demografi Pasien terhadap perilaku caring perawat dan Kepuasan Pasien

n = 40

Kategori Jenis Kelamin	F	%
Laki-laki	23	57.5
Perempuan	17	42.5
Total	40	100%

Kategori Jenis Kelamin	F	%
Tidak sekolah	0	0
SD	1	2.5
SMP	13	32.5
SMA	18	45.0
PT	8	20.0
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas didapatkan bahwa jenis kelamin yang terbanyak adalah laki-laki dengan 53 (57,5%), untuk jenis pendidikan responden mayoritas berpendidikan SMA sekitar 18 (45%)

Tabel 2. Distribusi Proporsi Responden Berdasarkan Perilaku Caring Perawat Yang di Berikan Kepada Pasien

n=40

Perilaku Caring Perawat	F	%
Baik	38	95.2
Kurang baik	2	4.7
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh data bahwa 95,2% perilaku caring perawat sudah baik dan sekitar 4,7% dikatakan kurang baik.

Tabel 3 Distribusi Proporsi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2013

n=40

Kepuasan Pasien	F	%
Baik	38	95.2
Kurang baik	2	4.7
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh data bahwa 38 orang (95,2%) kepuasan pasien yang baik dan kepuasan pasien yang kurang baik sekitar 2 orang (4,7%).

Tabel 4 Tabulasi Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016

n=40

Perilaku caring perawat	Kepuasan Pasien				Total	
	Baik		Tidak Baik			
	F	%	F	%	F	%
Perilaku caring						
Baik	38	95,2	0	0	38	100
Kurang baik	0	0	2	4,7	2	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil bahwa perilaku caringnya baik dan kepuasan pasien yang baik sebanyak 38 orang (95,2%), perawat perilaku caringnya dan kepuasan pasien kurang baik sebanyak 2 orang (4,7%).

PEMBAHASAN

1. Perilaku caring perawat

Hasil penelitian yang didapat diketahui distribusi proporsi caring perawat di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016, perawat yang memiliki perilaku caring yang baik sebesar 95,2%, perawat yang perilaku caring tidak baik sebesar 4,7%.

Jean Watson mengemukakan praktek caring merupakan pusat/inti dari perawatan. Prinsip utama yang mendasari nilai keperawatan ini adalah care dan cinta yang merupakan energi utama dan universal yang menjadi syarat hidup pada manusia. Caring juga tidak dapat terpisahkan terhadap praktik hidup manusia karena caring memiliki suatu sifat yang holistik yaitu iman, harap dan kasih. Caring dapat di dilihat dari setiap perilaku seseorang yang sedang melakukan tugasnya misalkan kelengkapan seragam (*uniform*), ketamakan dalam melakukan tindakan dalam pemberian asuhan keperawatan.

Morrison dan Burnard (2002) mendefinisikan Caring sebagai sesuatu yang tidak dapat terpisahkan antara praktik dalam aktivitas manusia itu sendiri. Dimana teori ini memiliki dua konsep domain yang utama yaitu sikap dan emosi. Sementara konsep caring yang lain terfokus pada aktivitas yang dilakukan perawat saat melaksanakan fungsi keperawatannya dari reaksi.

Sikap merupakan pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap yang ada, jadi sikap senantiasa terarah terhadap suatu hal yang mempunyai bermacam-macam komponen antara lain bagian evaluasi atau perasaan terhadap objek, keyakinan dan behavioural (perilaku). Sikap tersebut dapat bersifat positif maupun negatif. Dalam sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, dan mengharapkan objek tertentu sedangkan sikap yang bersifat negatif memiliki kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci dan tidak menyukai objek tertentu.

Begitu juga halnya dengan perawat, sikap sangat mempengaruhi respon yang diterima oleh pasien yang dalam arti perawat menyesuaikan sikapnya kepada pasien sehingga pasien dapat berespon terhadap sikap yang diekspresikan oleh seorang perawat.

Perilaku perawat yang caring membuat pasien merasa dihargai, sehingga hal tersebut memberi kepuasan yang sesuai dengan harapan pasien, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisa data memperlihatkan 94,3% perilaku caring perawat baik sehingga pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap caring dan sekitar 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku caring perawat (Novayanti Tanjung, 2012).

Responden mengatakan perilaku caring yang dilakukan tidak baik karena sebagian besar perawatnya angkuh saat melakukan tindakan keperawatan, jarang untuk memperkenalkan diri kepada pasien, dan sebagian perawat bersikap ceroboh dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien. Perilaku caring tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pribadi dan sikap tetapi juga dapat dipengaruhi dari gaya kerja perawat, pendekatan interpersonal, tingkat motivasi, perhatian terhadap orang lain dan penggunaan waktu.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti bahwa perilaku caring yang dilakukan oleh seseorang itu sangat dipengaruhi oleh sikap, keramahan dan kedekatan kepada seseorang, sehingga apabila seseorang telah melakukan perilaku tersebut maka caring akan tercapai dengan sebaik-baiknya.

2. Kepuasan pasien yang rawat inap di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian yang didapat, diketahui distribusi proporsi kepuasan pasien yang rawat inap di ruangan penyakit dalam yang dikategorikan baik adalah sekitar 95,2% sedangkan kepuasan pasien yang tidak baik adalah 4,7%. Menurut asumsi Burnard dan Suddarth, menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas lebih cenderung lebih mematuhi regimen medis dan perawat memainkan peran penting dalam menyampaikan dan menguatkan instruksi serta menjadi agen promosi kesehatan.

Pasien yang merasa puas dengan asuhan profesional lebih cenderung menggunakan pelayanan di waktu mendatang sehingga asuhan psikologis yang baik dapat membuat perbedaan yang signifikan pada konsumen. Fokus lain dalam literatur adalah konsep ketidakberdayaan yang dipelajari dalam rumah sakit. Penelitian mengenai pengalaman pasien selama di rawat di rumah sakit khususnya diruangan penyakit dalam menguatkan pendapat bahwa rasa ketidakberdayaan yang dipelajari menggambarkan keadaan psikologis yang sangat baik, ini merupakan asumsi salah yang dimiliki pasien.

Hasil penelitian Wike Diah (2009) mengatakan bahwa kepuasan bagi pasien adalah jika perawat banyak senyum, ramah, terampil, dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang. Dalam penelitiannya, pasien tidak berani berkomentar banyak mengenai ketidakpuasan yang dialaminya. Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan kepada penampilan (*fermormance*), dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa semakin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, maka semakin sempurna pula kualitasnya.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner terhadap pasien yang dirawat diruangan penyakit dalam bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun rumah sakit, akan tetapi sebagian kecil pasien merasa tidak puas akan pelayanan perawat dan pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien terutama dalam perawat yang tidak menanyakan kecukupan dan rasa makanan pasien setiap hari, kelengkapan dan peralatan yang tersedia tampak tidak bersih dan rapi dan tidak tersedianya kecukupan kursi untuk keluarga.

Seseorang merasa puas apabila perawat telah melakukan tugasnya dengan baik, terutama dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien. Apabila perilaku tersebut sudah tercapai maka seseorang akan merasa puas.

3. Hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa diperoleh hasil bahwa perilaku caringnya baik dan kepuasan pasien yang baik sebanyak 38 orang (95,2%), perawat perilaku caringnya dan kepuasan pasien kurang baik sebanyak 2 orang (4,7%).

Hasil uji SPSS 14 didapat data pada *Tabel crosstab* ada dua *cell* yang *expected count* kurang dari 0,05, maka didapatkan $p = 0,000$ sehingga $p < 0,05$ dimana nilai alpha yaitu 0,03. Angka tersebut menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. Maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016. Terdapat hubungan yang positif antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, yaitu perilaku caring perawat baik dan kepuasan pasien sudah baik atau puas.

Hipotesis menunjukkan perilaku caring perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016.

Perilaku caring perawat yang baik akan menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan. Dimana kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh pengalaman, kemampuan dalam berkomunikasi, peka terhadap kesulitan orang lain, memiliki rasa percaya diri, ketanggapan dalam melaksanakan tindakan keperawatan dan adanya sikap yang ramah dan tidak sombong kepada pasien selama memberikan asuhan keperawatan. Perilaku caring yang tidak baik dan menurunnya angka kepuasan pasien dipengaruhi oleh perawat yang bekerja dengan tidak sungguh-sungguh dan tidak menyadari akan profesinya sendiri dan tidak bertanggung jawab akan tindakannya dan kurang tepat dalam melakukan setiap tindakan keperawatannya.

Perawat merupakan sumber daya terbanyak di rumah sakit, diharapkan mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk membantu pasien mengembalikan dan mencapai keseimbangan dirinya. Perilaku caring perawat sangat dibutuhkan dalam memberi asuhan keperawatan,

hendaknyaperawat menempatkan caring sebagai pusat perhatian yang sangat mendasar dalam praktek keperawatan. Perilaku caring perawat juga berdampak pada peningkatan rasa percaya diri perawat, walaupun kenyataan yang dihadapi hingga saat ini perawat masih melaksanakan tugas yang berorientasi pada proses penyakit dan tindakan medik.

KESIMPULAN

1. Perilaku caring perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016 ditemukan 95,2% baik.
2. Kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016 sudah baik atau pasien sudah merasa cukup puas terhadap tindakan yang telah diberikan bahwa sebagian besar responden mengatakan sudah merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat maupun rumah sakit. Kepuasan sangat berpengaruh terhadap tindakan atau perilaku yang diberikan kepada seseorang khususnya dalam bidang keperawatan.
3. Adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, dimana diperoleh nilai alpha yaitu 0,03 dimana angka tersebut menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

SARAN

1. Bagi instansi rumah sakit
Kepada pihak rumah sakit agar lebih menekankan dalam pemberian informasi mengenai perilaku caring khususnya kepada perawat dalam pemberian asuhan keperawatan misalnya dalam mengadakan seminar ataupun pelatihan kepada perawat.
2. Bagi perawat
Kepada perawat agar lebih meningkatkan skillnya misalkan perawat mengikuti suatu pelatihan atau seminar mengenai caring, apabila perilaku caring perawat kurang terhadap pasien terutama dalam pemberian asuhan keperawatan maka kepuasan pasien belum tercapai secara optimal.
3. Bagi peneliti
Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien diruangan penyakit dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2016. Peneliti mengharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melanjutkan penelitian ini dirumah sakit lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Kozier. (2010). *Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan praktik*, edisi.7 vol. 1. Jakarta: EGC
- Morisson & Burnard, 2008. *Caring & Communicating*. Jakarta: EGC
- Potter & Perry, 2009. *Fundamental Keperawatan*, buku 1 edisi 7. Jakarta. Salemba Medika

-
- Retno. 2010. *Tingkat Steres Kerja Dan Perilaku Caring Perawat*. Journal Ners. Volume 5 (2). 165-171
- Sumijatun. 2010. *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional*. Jakarta: Trans Info Media (TIM).
- Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang*. eprints. undip.ac.Indonesia / 23824 / 1/ WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf
- Yuni.dkk. 2009. *Perilaku Caring Perawat Meningkatkan Kepuasan Ibu Pasien*. Journal Ners. Volume 4 (2)146-145.