

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI CARE GIVER DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT  
DI RSU. GMIBM MONOMPIA KOTAMOBAGU  
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

**Merry Gledis Sixten Gobel  
Mulyadi  
Reginus T. Malara**

Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kedokteran  
E-mail : [merrygobel@yahoo.co.id](mailto:merrygobel@yahoo.co.id)

**Abstrack:** *Patient satisfaction is a patient's level of feeling that arise as a result of healthcare obtained after patients comparing it to what he expected. Nurse's role as care giver is a role in providing nursing care either directly or indirectly to a patient with a problem solving approach in accordance with the method and the nursing process. The purpose of this study was to analyze the relationship of nurse's role as care giver with patient satisfaction level. The research method is used descriptive analytic with cross sectional design. The sampling technique in research is saturated sampling with 31 samples. Data collected by using a questionnaire. The results based on statistical spearman test with 95% significance level ( $\alpha \leq 0,05$ ) obtained by value  $p = 0,000$  which is smaller than  $\alpha (0,05)$  with  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted. Conclusion there is a meaningful relationship between nurse's role as care giver with patient satisfaction level in the emergency department RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu Bolaang Mongondow district. The advice for nurses to continue to enhance its role as a provider of nursing care and can improve the planning of nursing will be done about the relationship nurse's role as a care giver at patient satisfaction level.*  
**Key Word :** *Role of Nurses, Care Giver, Patient Satisfaction Levels.*

**Abstrak:** Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Peran perawat sebagai *care giver* merupakan peran dalam memberikan asuhan keperawatan dengan pendekatan pemecahan masalah sesuai dengan metode dan proses keperawatan. **Tujuan** penelitian ini untuk menganalisa hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien instalasi gawat darurat di RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow. **Metode** penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. **Teknik pengambilan sampel** pada penelitian ini yaitu sampling jenuh dengan jumlah 31 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. **Hasil penelitian** berdasarkan uji *spearman* dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ) diperoleh nilai  $p = 0,000$  yakni lebih kecil dibandingkan  $\alpha (0,05)$  dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. **Kesimpulan** terdapat hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien instalasi gawat darurat di RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow. **Saran** diharapkan bagi perawat agar tetap terus meningkatkan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan agar dapat mengembangkan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang semakin baik dengan intervensi yang akan dilakukan tentang hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Peran Perawat, *Care Giver*, Tingkat Kepuasan Pasien.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah institusi sosial yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan profesional. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Kejadian gawat darurat biasanya berlangsung secara tiba-tiba sehingga sulit memprediksi kapan terjadinya sehingga pemerintah menuntut setiap rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan sebagai strategi utama yang berorientasi pada kepuasan pasien (Risksdas, 2013).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang dan kecewa pasien. Hasil perbandingan pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Kotler, P. 2002).

Penelitian di Amerika Serikat tentang tingkat kepuasan pasien di IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke IGD, diketahui 6 pasien (60%) mengeluh tentang pelayanan perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan 4 orang lainnya (4%) mengatakan ketidakpuasannya mengenai fasilitas yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit (Suryani, 2010).

Peran dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan oleh individu sesuai dengan status sosialnya. Peran yang dijalankan oleh seorang perawat haruslah sesuai dengan lingkup kewenangan seorang perawat. Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Asmadi, 2008).

Hal tersebut dapat menunjukan bahwa ada hubungan antara peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien yang diberikan selama 24 jam dimulai di ruangan, pasien akan terus berinteraksi dengan perawat. Perawat juga yang akan merawat pasien dan memenuhi kebutuhan dasarnya dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat dan pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Laksono, 2008).

Pada survei awal yang dilakukan di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow pada tanggal 28 November 2015 diketahui kunjungan pasien 1 bulan terakhir 115 orang pasien. Pada hari itu, peneliti melakukan wawancara terhadap 15 pasien di Instalasi Gawat Darurat, di dapatkan bahwa 5 pasien yang mendapat perawatan tersebut kurang puas dan 2 pasien tidak puas terhadap pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan survei dan paparan latar belakang yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow. Dalam penelitian ini faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu peran perawat sebagai *care giver* yang akan diteliti berdasarkan jumlah rata-rata pasien yang puas dengan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional* (potong lintang), dimana data yang menyangkut variabel bebas dan terikat akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Setiadi, 2013). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten

Bolaang Mongondow. Pada tanggal 21-25 Juni 2016. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner yang terdiri dari kuesioner peran perawat sebagai *care giver* dan kuesioner tingkat kepuasan pasien.

Populasi pada penelitian ini ditargetkan seluruh perawat dan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 62 orang (31 orang perawat dan 31 orang pasien gawat darurat). Kriteria Inklusi; Pasien Instalasi Gawat Darurat yang bersedia menjadi responden dan menandatangani surat persetujuan, pasien Instalasi Gawat Darurat yang masuk dan berobat pada saat penelitian berjalan, pasien Instalasi Gawat Darurat yang dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik, dan pasien Instalasi Gawat Darurat yang tergolong dalam kategori *unurgent* (Tidak gawat dan tidak darurat). Kriteria Eksklusinya yakni; Pasien yang tidak sadarkan diri, pasien yang mengalami gangguan jiwa, dan perawat yang tidak berada di lokasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Perawat di Instalasi Gawat Darurat di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu.**

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	9	29,0
Perempuan	22	71,0
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>
Tingkat Pendidikan	n	%
D3 Keperawatan	21	67,8
S1 (Ners)	10	32,2
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2016)*

Berdasarkan pada hasil uji statistik yang dijabarkan pada tabel diatas maka dapat disimpulkan perawat berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada perawat yang berjenis kelamin laki-laki. Perawat yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 22 orang (71,0%), sedangkan perawat yang berjenis kelamin laki-laki 9

orang (29,0%). Sedangkan untuk pendidikan terakhir perawat didapatkan D3 keperawatan berjumlah 21 orang (67,8%), lebih banyak dari pada perawat dengan pendidikan terakhir S1 Keperawatan (Ns) yang berjumlah 10 orang (32,2%).

Dalam rangka menghadapi persaingan global, maka saat ini sedang dilakukan berbagai upaya untuk lebih mengembangkan pendidikan keperawatan profesional mulai dari mengkonfersi pendidikan SPK ke jenjang D3 keperawatan serta D3 keperawatan ke jenjang S1 (ners). Sehingga diharapkan pada akhir tahun 2016, mayoritas pendidikan perawat yang ada di rumah sakit memenuhi kriteria minimal sebagai perawat profesional (Ners) (Nursalam, 2008). Berdasarkan uraian di atas penulis berpendapat bahwa masih banyaknya jenjang pendidikan D3 keperawatan terjadi karena saat ini masih merupakan saat-saat dimana mutu pendidikan keperawatan dalam tahap peningkatan ke arah perawat profesional.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin pasien Instalasi Gawat Darurat di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu.**

Usia	n	%
<40 tahun	10	32,2
40-50 tahun	9	29,0
>50 tahun	12	38,8
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>
Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	14	45,1
Perempuan	17	54,9
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer (diolah tahun 2016)*

Berdasarkan Hasil penelitian yang diatas, didapat 31 responden pasien. Kelompok usia responden lebih banyak pada usia >50 tahun yaitu sebanyak 12 orang (38,8%). Menurut Pisu (2015), Berdasarkan tabel kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menunjukan bahwa dari 60 responden yang ada sebanyak, 23 responden (38.3%) yang puas, 20

responden (33,3%) yang kurang puas dan 17 responden (28,3%) yang tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Pisu (2015) dengan judul “Hubungan respons time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado” menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang di berikan perawat kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

Pada kategori responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden tertinggi. Responden yang berada di IGD RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu yaitu laki-laki 14 orang (45,1%), sedangkan jenis kelamin perempuan 17 orang (54,9%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alamri dkk (2015) dengan judul “Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit islam (RSI) sitti maryam kota manado” menunjukkan bahwa penelitian pada 252 responden didapatkan hasil terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien sama halnya dengan penelitian di RSI Sitti Maryam dimana sebagian besar responden yakni 51 responden (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Peran Perawat Sebagai Care Giver dan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu.**

Peran Perawat	n	%
<b>Sebagai Care Giver</b>		
Kurang Baik	8	25,9
Baik	23	74,1
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>
Kepuasan Pasien	N	%
Kurang Puas	11	35,4
Puas	20	64,6
<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

**Sumber : Data Primer (diolah tahun 2016)**

Berdasarkan hasil statistik pada tabel diatas disimpulkan bahwa karakteristik peran perawat sebagai *care giver* dalam kategori baik yakni 23 orang (74,1%) dan karakteristik tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas yakni 20 orang (64,6%).

**Tabel 7. Hasil Analisis Hubungan Peran Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di RSU. GMIBM Monompia Kotamobagu.**

Variabel	r	P
Peran Perawat Sebagai Care Giver Tingkat Kepuasan Pasien	0,641	0,000

**Sumber : Data Primer (diolah tahun 2016)**

Berdasarkan uji statistik diatas dengan menggunakan uji *spearman* dengan komputerisasi diperoleh nilai *significansy* 0,000 yang menunjukkan bahwa korelasi antara peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi *spearman* sebesar 0,641 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang kuat. Hasil perhitungan ini berarti menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien

Instalasi Gawat Darurat di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu.

Kepuasan yang dirasakan pasien ini menunjukkan bahwa perawat di dapat memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan atau permasalahan pasien dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan atau pasien. Meskipun sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat, tetapi masih terdapat 7 responden (8,8%), tidak puas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate telah cukup mampu memberikan kepuasan pada pasien. Aswad (2015)

Tujuan keperawatan yakni membantu individu meraih kesehatan yang optimal dan tingkat fungsi maksimal yang mungkin bisa diraih setiap individu. Peran perawat yaitu untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit, sementara peran perawat sebagai *care giver* merupakan peran yang sangat penting dari peran-peran yang lain (bukan berarti peran yang lain tidak penting) karena baik tidaknya layanan profesi keperawatan dirasakan langsung oleh pasien (Asmadi, 2008).

Menurut Pohan, (2003) kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi

apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya. Perawat yang peduli dengan kebutuhan biologis, psikologis, dan sosialbudaya pasien, melihat pengalaman manusia dalam cakupan yang luas. Mereka harus belajar mengatasi ansietas, kemarahan, kesedihan dan keceriaan, dalam membantu pasien sepanjang rentang sehat-sakit. Sedangkan menurut pemberian asuhan keperawatan mencakup asuhan fisik, psikososial, perkembangan, budaya, dan spiritual. Kusnanto (2004).

Pada hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa sebagian responden menyatakan bawah pelayanan perawat atau peran perawat sebagai *care giver* di Instalasi gawat darurat dalam memberikan pelayanan di anggap pasien sudah puas tetapi masih ada sedikit dari total responden yang mengakui bahwa kurang puas dengan pelayanan perawat. Dikarenakan masih ada perawat yang kurang dalam memberikan pelayanan, kurang interaksi oleh pasien dan keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di instalasi gawat darurat. Sehingga perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus memberikan pelayanan yang baik, lebih mendekatkan diri kepada pasien agar pasien lebih merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang ada di instalasi gawat darurat.

Hasil dalam penelitian ini dapat diimplikasikan dalam bidang keperawatan tentunya. Seperti, memberikan informasi kepada tenaga keperawatan untuk lebih meningkatkan perannya sebagai *care giver* atau pemberi asuhan keperawatan meliputi pengkajian, penetapan diagnosa, rencana tindakan, implementasi dan evaluasi agar masyarakat (khususnya pasien gawat darurat) yang menjadi konsumen semakin mendapatkan pelayanan yang optimal dan menyeluruh sesuai dengan peran dan fungsi keperawatan yang diaplikasikan dalam standar proses keperawatan.

Sehingga, tingkat kepuasan pasien dapat meningkat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat, maka dapat disimpulkan bahwa; peran perawat sebagai *care giver* di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu pada kategori baik, tingkat kepuasan pasien di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu berada pada kategori puas, serta ada hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan tingkat kepuasan pasien instalasi gawat darurat di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, M. A. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado*: Skripsi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado. Diakses tanggal 3 Juli 2016.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. EGC
- Depkes RI. (2005). *Pedoman Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Rumah Sakit. PPGD (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat). BTCLS (Basic Trauma Cardiac life support)*.
- Gartinah. (2008). *Aspek Pelayanan Keperawatan Instalasi Gawat Darurat*. (<http://www.google.com/jurnal.ugm.ac.id/index.article>). Diakses tanggal 27 November 2015.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi & Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kozier, Erb, Berman, Snyder. (2011). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses & Praktik, Ed 7. Vol 1*. Jakarta: EGC
- Laksono. (2008). *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Tesis. Semarang. Universitas Dipenogoro.
- Nursalam & Efendi, Ferry. (2008). *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pisu, H. D. (2015). *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*: Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sam Ratulangi. Manado. Diakses tanggal 3 Juli 2016.
- Pohan Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Riskesdas. (2013). *Hasil Riset Kesehatan Dasar Kementrian Kesehatan RI*. Diakses tanggal 1 Desember 2015.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Online available: (<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/5FIKESS1KEPERAWATAN/101>)

0712012/BAB%20I.pdf). Diakses  
tanggal 3 Desember 2015.

Tiwa, A. C. (2013). *Hubungan Kualitas  
Pelayanan Keperawatan Dengan  
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat*

*Inap Di Irina A RSUP Prof. Dr. R.  
D. Kandou Manado: Skripsi  
Mahasiswa Program Studi Ilmu  
Keperawatan Universitas Sam  
Ratulangi. Manado. Diakses  
tanggal 30 November 2015.*