

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI CAREGIVER DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAAN PASIEN
(DI RUANG RAWAT INAP CEMPAKA DAN KELIMUTU
RSUD PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG)**

Jernal Sarco Ama Lele¹, Appolonaris T. Berkanis², Sebastianus Kurniadi Tahu³
Program Studi Ners Universitas Citra Bangsa Kupang

Email: jernal.sarco.pwt8b@gmail.com

ABSTRAK

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan peran *caregiver* perawat dan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. Metode penelitian yaitu menggunakan rancangan korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 47 responden dengan teknik *insidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dianalisis uji statistik *sperman rho*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara peran *caregiver* perawat dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $\rho=0,000$, dimana nilai $r=0,544$ yang artinya kekuatan korelasinya sedang dan arah hubungannya bersifat positif dan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $\rho=0,000$, dimana nilai $r=0,569$ yang berarti bahwa ada hubungan peran *caregiver* perawat dan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dengan kekuatan korelasinya sedang dan arah hubungannya bersifat positif. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lain terkait peran perawat yaitu peran perawat sebagai pembela atau *advocate* klien.

Kata Kunci: Peran Caregiver Perawat, Komunikasi Interpersonal Perawat, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya⁽¹⁾.

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan

medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien⁽¹⁾. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang adalah rumah sakit rujukan pertama, sehingga sebagai seorang perawat harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Untuk melaksanakan praktik keperawatan, perawat dituntut melakukan perannya sebagaimana yang diharapkan oleh profesi dan masyarakat. Salah satu peran perawat yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan (*caregiver*), karena didalam memberikan asuhan keperawatan seorang perawat bukan saja membantu klien mendapatkan kembali kesehatannya melalui proses penyembuhan, namun berfokus pada

kebutuhan kesehatan klien secara holistik⁽²⁾. Dalam pelaksanaannya, pelayanan keperawatan tidak terlepas dari interaksi antara perawat dan pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam hal memecahkan masalah pasien. Seorang perawat tidak akan dapat melaksanakan proses keperawatan dengan baik bila tidak terjalin komunikasi yang baik antara perawat dengan klien, perawat dengan keluarga atau orang yang berpengaruh bagi klien dan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya⁽³⁾.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2017) tentang pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Tarakan Jakarta, menunjukkan kepuasan bukti fisik (81%), keandalan (82,7%), daya tanggap (78,8%), jaminan (84%), dan empati (80,9%)⁽⁴⁾. Di NTT sendiri hasil penelitian sebelumnya oleh Sabon (2011) di Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum adalah sebesar 46,4%, dimana indikator kehandalan memiliki nilai puas 45,07%, indikator keyakinan memiliki nilai puas 34,08%, indikator penampilan memiliki nilai puas 41,97%, dan indikator ketanggapan memiliki nilai puas 40%. Studi pendahuluan yang dilakukan oleh Uhur (2014) mengenai perilaku caring *perawat* dengan kepuasan pasien imobilisasi di ruang Anggrek, Kelimutu, Asoka dan Cempaka didapatkan 51,4% menyatakan puas. Kemudian hasil survey data awal di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang ruangan Cempaka pada 29 Oktober 2018 oleh penulis dengan wawancara kepada seorang pasien yaitu pasien mengatakan bahwa masih kurang puas terhadap sikap perawat, karena kurangnya komunikasi dalam memberikan tindakan⁽⁵⁾. Kepala ruangan Cempaka juga menjelaskan bahwa kotak saran kepuasan pasien juga belum aktif dijalankan,

sehingga belum bisa menilai sejauh mana kepuasan pasien.

Kemampuan komunikasi yang baik, sistematis, sopan merupakan modal utama perawat menjalin hubungan interpersonal⁽³⁾. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun pasien. Perawat yang enggan berkomunikasi dan menunjukkan raut wajah yang tegang dan ekspresi wajah yang marah dan tidak ada senyum akan berdampak negatif bagi pasien. Pasien akan merasa tidak nyaman bahkan terancam dengan sikap perawat tersebut. Tujuan perawat berkomunikasi adalah menolong dan membantu serta meringankan beban penyakit yang diderita pasien. Dimana penyakit yang diderita pasien tidak hanya secara fisik namun juga meliputi jiwa dan mental pasien, terutama mengalami gangguan emosi seperti mudah tersinggung, patah semangat dikarenakan sakitnya. Dengan demikian menyebabkan dalam dirinya timbul perasaan sedih, takut, dan lekas tersinggung, apalagi penyakit yang dideritanya divonis tidak bisa disembuhkan lagi. Kondisi seperti ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap proses kepuasan pasien⁽⁶⁾.

Peningkatan mutu pelayanan dapat diberikan dengan pelayanan yang efisien dan efektif sesuai standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien⁽¹⁾. Berdasarkan uraian diatas, maka untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan peneliti tertarik untuk menganalisa peran perawat sebagai *caregiver* dan komunikasi interpersonal perawat terhadap kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan peran *caregiver* perawat dan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan rancangan korelasi dengan pendekatan *cross sectional* di dimana penelitian ini menekankan waktu pengukuran atau observasi data independen dan dependen hanya pada satu saat ⁽⁷⁾. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang pada tanggal 14-25 Mei 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner yang terdiri dari kuesioner *caregiver* perawat, komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien.

Populasi pada penelitian ini ditargetkan seluruh pasien rawat inap Cempaka dan Kelimutu dengan rata-rata 53 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 47 pasien dengan teknik pengambilan sampel *insidental sampling* dan kriteria inklusinya yaitu pasien dengan hari rawat 1 X 24 jam dan pasien dengan kesadaran composmentis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Jenis Kelamin | n | % |
|---------------|----|-----|
| Laki-laki | 24 | 51 |
| Perempuan | 23 | 49 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian responden laki-laki dan perempuan hampir seimbang yaitu laki-laki yaitu 25 orang (51%) dan perempuan 23 orang (49%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Umur | N | % |
|---------------|----|-----|
| 17 – 25 tahun | 3 | 6 |
| 26 – 35 tahun | 7 | 15 |
| 36 – 45 tahun | 10 | 21 |
| 46 – 55 tahun | 15 | 32 |
| 56 – 65 tahun | 8 | 17 |
| > 65 tahun | 4 | 9 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden kategori umur 46-55 tahun yaitu 15 orang (32%) dan sebagian kecil responden kategori umur 17-25 tahun yaitu 3 orang (6%).

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan diagnosa medis di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Diagnosa Medis | N | % |
|----------------------|----|-----|
| Penyakit Infeksi | 20 | 43 |
| Penyakit Non Infeksi | 27 | 57 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mempunyai penyakit non infeksi yaitu 27 orang (57%).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan jumlah (kali) dirawat di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Jumlah (Kali) Dirawat | N | % |
|-----------------------|----|-----|
| 1 kali | 25 | 53 |
| >1 kali | 22 | 47 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden baru 1 kali dirawat yaitu 25 orang (53%).

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Pendidikan | N | % |
|------------------|----|-----|
| Tidak Sekolah | 5 | 11 |
| SD | 15 | 32 |
| SLTP | 16 | 34 |
| SLTA | 11 | 23 |
| Perguruan Tinggi | 0 | 0 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan SLTP yaitu 16 orang (34%) dan sebagian kecil responden memiliki pendidikan tidak sekolah yaitu 5 orang (11%).

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Pekerjaan | n | % |
|------------------------------|----|-----|
| PNS/POLRI/TNI | 0 | 0 |
| Wiraswasta | 8 | 17 |
| Petani | 27 | 58 |
| IRT | 9 | 19 |
| Lain-lain (Ojek dan pelajar) | 3 | 6 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan petani yaitu 27 orang (58%) dan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan lain-lain (Ojek dan pelajar) yaitu 3 orang (6%).

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan peran caregiver perawat, komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Caregiver | n | % |
|-----------|----|-----|
| Baik | 44 | 94 |
| Cukup | 3 | 6 |
| Kurang | 0 | 0 |
| Jumlah | 47 | 100 |

| Komunikasi interpersonal | n | % |
|--------------------------|----|-----|
| Baik | 41 | 87 |
| Cukup | 6 | 13 |
| Kurang | 0 | 0 |
| Jumlah | 47 | 100 |
| Kepuasan pasien | n | % |
| Puas | 43 | 91 |
| Cukup Puas | 4 | 9 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat sebagian besar responden menilai bahwa peran caregiver perawat dalam kategori baik yaitu 44 orang (44%), komunikasi interpersonal perawat yaitu 41 orang (87%) dan kepuasan pasien yaitu 43 orang (91%).

Tabel 8. Hasil analisis peran caregiver perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Variabel | N | R | ρ |
|---|----|-------|--------|
| Peran caregiver perawat dan Kepuasan pasien | 47 | 0,544 | 0,000 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *spearman rho* diperoleh hasil ρ value=0,000 dimana $\rho < \alpha$ (0,000 < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara peran caregiver perawat dengan kepuasan pasien, dimana nilai $r = 0,544$ yang artinya kekuatan korelasinya sedang dan arah hubungannya bersifat positif yang artinya jika peran perawat sebagai caregiver semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin baik.

Kepuasan yang dirasakan pasien ini menunjukkan bahwa perawat 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 ⁽⁸⁾.

Peneliti berpendapat bahwa adanya hubungan antara peran *caregiver* perawat dengan kepuasan pasien karena semakin baik peran *caregiver* perawat dalam memberikan pelayanan akan semakin memberikan kepuasan bagi pasien. Dari hasil pengamatan peneliti bahwa perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai standar dan sesuai prosedur yang ada dan juga perawat selalu mendekati diri kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Dari hasil penelitian bahwa perawat dalam menjalankan perannya sebagai *caregiver*, perawat sudah menjelaskan kepada pasien mengenai hal-hal yang terkait perawatan dimana sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan penjelasan dari perawat mengenai anjuran dalam perawatan. Kemudian perawat dalam melakukan pemeriksaan fisik seperti mengukur tekanan darah, suhu, pernapasan, nadi sudah dilakukan secara teratur setiap mengobservasi keadaan pasien dan hasil pemeriksaan selalu dilaporkan kepada pasien, sehingga pasien tidak merasa cemas dan memberikan dampak yang baik kepada pasien. Jadi, pasien merasa puas ketika perawat sering menengok dan memeriksa keadaan pasien melalui observasi.

Tabel 8. Hasil analisis komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

| Variabel | N | r | ρ |
|--|----|-------|--------|
| Komunikasi interpersonal perawat dan Kepuasan pasien | 47 | 0,569 | 0,000 |

Sumber: Data Primer Mei 2019

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *spearman rho* diperoleh hasil ρ value=0,000 dimana $\rho < \alpha$ (0,000 < 0,05) dan nilai $r = 0,569$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien, dimana nilai $r = 0,569$ yang artinya kekuatan korelasinya sedang dan arah hubungannya bersifat positif yang artinya jika komunikasi interpersonal perawat semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin baik.

Komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Perawat dengan penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan terlebih lagi jika didukung oleh pendidikan yang lebih tinggi, pengetahuan, sikap dan lama bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga akan semakin baik cara berkomunikasi. Dengan demikian perawat dapat mengarahkan pasien kesuatu tujuan sebagaimana pasien inginkan, dengan begitu pasien akan merasa puas dan terpenuhi harapannya ⁽⁶⁾.

Peneliti berpendapat bahwa adanya hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien karena semakin baik komunikasi perawat dalam berinteraksi dengan pasien akan membuat pasien merasa senang dan akan memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Dari hasil penelitian bahwa perawat menunjukkan sikap saling percaya dalam berkomunikasi, sikap saling menghargai dalam berkomunikasi, sehingga pasien mengatakan puas ketika perawat bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien dan perawat juga selalu memberikan salam dan senyum ketika bertemu pasien. Kemudian perawat dalam menanggapi keluhan dari pasien perawat selalu terbuka atau menanggapi dengan senang hati, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan perawatan yang didapat karena sudah memenuhi harapan pasien. Komunikasi interpersonal yang dilakukan akan menghasilkan hubungan

interpersonal yang efektif dan kerja sama yang baik, sehingga secara otomatis akan mendorong timbulnya sikap saling memahami dan menghargai antara pasien dan perawat. Dengan demikian akan menumbuhkan kepuasan pasien terkait pelayanan yang didapat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai peran *caregiver* perawat dan komunikasi interpersonal perawat baik, sebagian responden mengatakan puas, serta ada hubungan antara peran *caregiver* perawat dan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Cempaka dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika
2. Potter dan Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, ed. 4*. Jakarta: EGC
3. Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
4. Gunawan, dkk. (2017). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia Volume 1, No. 1 Mei 2018*
5. Uher, Elisabeth. (2014). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Asoka, Kelimutu, Anggrek Dan Cempaka RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang*. Skripsi. Diakses di Perpustakaan CHMK
6. Mirnawati. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Cempaka RSUD AW Sjahraine Samarinda*. *Journal Psikologi, 2014,2(1) :100-114*
7. Nursalam. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Ed.2. Jakarta: Salemba Medika
8. Gobel, dkk. (2016). *Hubungan Peran Parawat Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal