

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KLUNGKUNG

AA. Komp. Ngurah Darmawan
Program Studi S1 Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali

ABSTRACT

Caring behavior is a universal phenomenon which affects the way of man thinking, feeling, and having fellow relationship. Caring behavior in nursing sector plays an important role because it is the core of professional practical nursing which can produce own satisfaction to the patients and health service users. Caring behavior was obtained through questionnaire based on ten care active factors meanwhile the patients' satisfaction was measured based on five satisfaction factors. This study used analytical correlation research design and cross sectional design with the number of sample was 126 respondents which were chosen in inclusion and exclusion criteria. The data was analyzed using Rank Spearman Test in order to measure the level or close relations between two ordinal scale variables and also showed the correlation. The result of this study showed that there was significant relations between nurse caring behavior towards patients' satisfaction in inpatients ward of RSUD Klungkung with p value was 0,001 ($p < 0,05$). Based on the results of this study, it is suggested to give more attention and enhance the caring behavior in implementing nursing care.

Keywords: *Caring behavior, patients' satisfaction, inpatient*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Suryani, 2008).

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan

senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015).

Salah satu tindakan yang diharapkan adalah tenaga perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien yaitu dapat melalui teknik dan sikap komunikasi serta berperilaku caring selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Salah satu cara mengatasi masalah tersebut yaitu dengan sikap caring. Perilaku caring merupakan salah satu standar asuhan keperawatan yang wajib dilaksanakan oleh seorang tenaga perawat (Paramastri, 2008).

Perilaku caring merupakan fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama (Patricia A. Potter & Anne G. Perry, 2009).

Perilaku caring dalam keperawatan dipelajari dari berbagai macam filosofi artinya bukan hanya perawat saja yang berperilaku caring tetapi sebagai manusia kita juga bisa memperhatikan sesama. Perilaku caring dari perawat dan pelayanan

secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien (Kotler, 2008).

Seorang perawat harus memiliki perilaku caring dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Watson, 2007 dalam Nursalam, 2011 : 215).

Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, bukan semata mata untuk kesembuhan pasien saja. Selain itu tingkat kepuasan pasien juga merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan dari (Sabarguna, 2008).

Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di RSUD Klungkung 8 dari 10 responden menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan 2 responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimana 4 orang mengatakan ketidakpuasan pasien disebabkan karena kurangnya keramah tamahan, respon yang lambat dari perawat, dan ketidakjelasan informasi yang diberikan perawat. Sedangkan 2 orang lagi mengatakan tidak puas disebabkan oleh cara berbicara perawat yang kesusu, kurang sabar menghadapi keluhan pasien dan kurangnya keramah tamahan dari perawat. Untuk sisanya 2 orang lagi mengatakan ketidakpuasannya disebabkan karena saat perawat melakukan tindakan asuhan keperawatan perawat hanya diam saja dan langsung pergi setelah melakukan tindakan

tersebut, sehingga pasien merasa kurang mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah diuraikan, masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan dalam hal perilaku caring perawat, untuk itu perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mendapatkan hasil yang lebih valid / akurat.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku caring terhadap kepuasan pasien. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi : 1) karakteristik responden. 2) angka kepuasan pasien. 3) angka perilaku caring dan 4) hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Perilaku caring sebagai suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri, dengan sifat-sifat caring seperti sabar, jujur dan rendah hati (Nursalam, 2011 : 215).

Teori Watson (2007) mengemukakan bahwa dalam sikap berperilaku caring harus terdapat sepuluh caratif yang berasal dari perpaduan nilai-nilai humanistik dengan ilmu pengetahuan dasar. Faktor caratif membantu seorang tenaga perawat untuk lebih menghargai manusia dari dimensi pekerjaan sebagai seorang perawat.

Perilaku caring tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit, dimana perilaku staf kesehatan mempunyai nilai ekonomi bagi rumah sakit yang akan berdampak pada kepuasan pasien (Watson, 2007).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa amat puas dan merasa senang (Kotler, 2008).

Menurut (Nursalam, 2011) yang menentukan komponen kualitas mutu pelayanan atau dimensi kepuasan yaitu meliputi : *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (kemampuan reaksi), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* dan *Tangibles* (kenyataan).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *analitik korelasi* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu erat atau tidaknya hubungan, arah hubungan dan berarti atau tidaknya hubungan (Hidayat, 2011). Serta melalui rancangan *cross sectional* yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus (Nursalam, 2011) maka didapatkan $n = 126$ responden. Sampel yang telah memenuhi syarat kriteria inklusi dan eksklusi akan langsung dijadikan responden dengan persetujuan menggunakan *inform concent*.

Analisa data yang digunakan yaitu analisa univariat untuk mengetahui persentase serta frekuensi dan analisa bivariat untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel yang diuji menggunakan uji *Rank Spearman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Usia

	Me an	St. Deviation	Min- Max	Ci %
Usia	34	7,29	18- 47	32,81- 35,38

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dengan jumlah 126 responden didapatkan usia yang terendah yaitu 18 tahun dan yang tertinggi 47 tahun.

2. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentas e (%)
1	Laki-laki	49	39
2	Perempu	77	61

an		
Total	126	100

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan yaitu laki-laki sebanyak 49 responden dengan persentase (39%) dan perempuan sebanyak 77 responden dengan persentase (61%).

3. Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persenta se (%)
1	Sekolah Dasar (SD)	4	3
2	Sekolah Menengah (SMP, SMA, SMK)	115	91
3	Perguruan Tinggi (Diploma, Sarjana)	7	6
Total		126	100

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan yaitu tingkat Sekolah Dasar (SD) 4 responden dengan persentase (3%), tingkat Sekolah Menengah (SMP, SMA, SMK) sebanyak 115 responden dengan persentase (91%) dan tingkat Perguruan tinggi (Diploma dan Sarjana) sebanyak 7 responden dengan persentase (6%).

4. Lama Hari Rawat

No	Lama Hari Rawat	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	2 hari	79	63
2	3 hari	34	27
3	4 hari	13	10
Total		126	100

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan lama hari rawat didapatkan yang sudah mendapatkan perawatan selama 2 hari sebanyak 79 responden dengan persentase (63%), selama 3 hari sebanyak 34 responden dengan persentase (27%) dan selama 4 hari sebanyak 13 responden dengan persentase (10%).

5. Perilaku Caring

N	Perilaku	Frekuensi	Persentase
o	Caring	(F)	(%)
1	Tidak Caring	61	48
2	Caring	65	52
Total		126	100

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku caring perawat didapatkan yang berperilaku tidak caring sebanyak 61 responden dengan persentase (48%) dan yang berperilaku caring sebanyak 65 responden dengan persentase (52%).

6. Kepuasan Pasien

N	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
o	Pasien	(F)	(%)
1	Tidak Puas	74	59
2	Puas	52	41
Total		126	100

Pada tabel diatas distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien didapatkan yang merasa tidak puas 74 responden dengan persentase (59%) dan yang merasa puas sebanyak 52 responden dengan persentase (41%).

B. Analisis Bivariat

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Total	P value
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		%
Tidak Caring	49	38,9	12	9,5	61	48,4
Caring	25	19,8	40	31,7	65	51,6
Total	74	58,7	52	41,3	126	100

Pada tabel diatas tentang hasil analisis hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa yang tidak berperilaku caring sebanyak 61 responden yaitu 49 orang menyatakan tidak puas (38,9%) dan yang menyatakan puas sebanyak 12 orang (9,5%), sedangkan yang berperilaku caring sebanyak 65 responden yaitu 25 orang menyatakan tidak puas (19,8%) dan yang menyatakan puas sebanyak 40 orang (31,7%).

Hasil analisis data menggunakan uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai p value sebesar 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nonoy Royanti (2011), meneliti tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat dan Tingkat Kepuasan Klien, data diperoleh dari 41 responden dengan menggunakan kuesioner di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita Jakarta Barat tahun 2011 menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring perawat* dengan tingkat kepuasan klien dengan uji Chi-Square nilai ($p = 0,000$).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung, maka dapat disimpulkan bahwa: ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan diperoleh nilai p value sebesar 0,001 ($p < 0,05$).

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu : bagi pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai suatu masukkan serta untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dalam berperilaku caring terhadap pasien di RSUD Klungkung. Bagi pendidikan keperawatan dapat dijadikan salah satu bahan pendidikan keperawatan yang dapat diberikan kepada mahasiswa kesehatan khususnya keperawatan untuk lebih memperhatikan serta melatih perilaku caring saat memberikan praktik asuhan keperawatan. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan bacaan dan mampu menambah wawasan mahasiswa kesehatan khususnya ilmu keperawatan dan bagi masyarakat yaitu agar masyarakat mengetahui serta memahami pelayanan yang baik diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Patricia. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar*. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5451>. Diakses 22 Juli 2013
- Anggel. (2009). *Pedoman Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Medika
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, A. (2007). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta
- Creasia, J.L. & Parker, B. (2006). *Conceptual foundation : the Bridge to Professional nursing practice*, St Louis : Mosby, Inc.
- Departemen Kesehatan RI. (2005). *Sistem Kesehatan Nasional*.
- Depkes RI. (2008). *Indikator kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI <http://www.environmental-auditing.org/Portals/AuditFiles/AuditHospitalWasteManagement1.pdf>. Diakses 15 Maret 2013.
- Dwiyanti. (2010). *Konsep Caring*. Diakses tanggal 10 April 2012. <http://staff.undip.ac.id/psikfk/meidiana/2010/06/04/konsep-caring/>
- Hardi, Jon. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasaman Barat*. <http://repository.unand.ac.id/17291/>. Diakses 3 Februari 2010
- Hidayat, A. (2011). *Pengantar Konsep Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2008). *Pedoman Nasional Etika Penelitian Kesehatan*.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2011). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kotler, P. (2008). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kozier, dkk. (2007). *Praktek keperawatan professional Konsep dan perspektif*. Jakarta: EGC
- Laila, Hafsyah. (2011). *Hubungan Perilaku Caring Yang Dilakukan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman*. <http://repository.unand.ac.id/17991/1/PENELITIAN.pdf> diakses tanggal 02 Maret 2013 pukul 12.00 WIB.
- Laili, Durrotul. (2010). *Perilaku Perawat Dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Keperawatan*. <http://skripsistikes.wordpress.com>. (Skripsi) diakses tanggal 05 Juli 2013 pukul 12.00 WIB.
- Martiningtyas, et al. (2013). *Hubungan Caring Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Dr. H Soewondo Kendal*. <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id>. Diperoleh 31 Januari 2015 jam 11: 00 wib.
- Muninjaya, A.A. (2009). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan*
- Notoatmodjo, (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurachmah, E. (2006). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Disajikan pada Seminar keperawatan RS Islam Cempaka Putih Jakarta. Jakarta, 2 Juni 2009. Dibuka pada 12 April 2012 dari: www.pdpersi.co.id/show=article
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika. opini/ekonomi/1920-konsep-caring-menurut-jean-watson.
- Paramastri, Ira. (2008). *Komunikasi dan Hubungan Terapeutik Perawat-Klien Terhadap Kecemasan Pra Bedah Mayor*. Berita Kedokteran Masyarakat Volume 24 Nomor 3, September 2008.

- Perjan RS Sanglah Denpasar*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 07 (03)
- Potter & Perry, (2009). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik Edisi 4 Volume 2*. Alih Bahasa: Renata Komalasari,dkk. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry, (2009). *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan*, Buku 1 Edisi 7, Editor Dripta sjabana, Salemba Medika, Jakarta
- Purwoastuti. (2015). *Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Riwidikdo. (2007). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Bina Pustaka
- Riwidikdo. (2009). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Pres
- Royanti, Nonoy. (2011). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap RSAB Harapan Kita Jakarta Barat*. <http://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-perilaku-caring-perawat-dantingkat-kepuasan-klien-di-ruang-rawat-inaprsab-harapan-kita-jakarta-barat-4413.html?bclgtkufuvhvoce>. Diakses 19 Desember 2014 pukul 10:30:19
- Sabarguna, B.S (2008), *Quality Assurance Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Sartika, N. (2011) . *Konsep caring menu rut Jean Watson*. Diakses tanggal 13 April 2012 dari <http://www.pedomannnews.com/opini/berita->
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rinika Cipta
- Suryani, Nunuk. (2010). *Hubungan Antara Sikap dan Perilaku dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anwar Medika Sidoarjo*. <http://pasca.uns.ac.id/?p=1316> diakses tanggal 14 Maret 2013 pukul 13.00 WIB.
- Suryani. (2008). *Pedoman Komunikasi dalam Aplikasi Praktik Keperawatan*, Jakarta: EGC
- Waskiyah, Yayah. (2011). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. [http://digilib.unimus.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&addi=jtptunimus-yayah\(skripsi\)](http://digilib.unimus.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&addi=jtptunimus-yayah(skripsi)) diakses tanggal 16 Maret 2013 pukul 11.00 WIB.
- Watson, J. (2007). *Theory of Human Caring, Danish Clinical Nursing Journal*. Available from www.uchsc.edu/nursing/caring. Diakses pada tanggal 5 januari 2011.
- Wijono. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: EGC
- Wulan & Hastuti, M. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.