

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BEDAH RSUD M.NATSIR KOTA SOLOK

NETTY HERAWATI¹, RAHMAT FAUZAN²

AKPER YPTK Solok

e-mail: netty261075@gmail.com

Abstrak: Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. data yang peneliti dapatkan selama 3 bulan terakhir di ruang rawat inap bedah yaitu pada bulan Juni sebanyak 253 orang, bulan Juli sebanyak 195 orang dan pada bulan Agustus sebanyak 234 orang pasien. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 70 orang responden. Data di kumpulkan dan kemudian data diolah dengan sistem *computerisasi* lalu di analisa menggunakan analisa univariat kemudian diinterpretasikan. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD M.Natsir Kota Solok tahun 2021 Diharapkan kepada rumah sakit agar dapat melakukan survei kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan *caring* terhadap semua perawat, sehingga bisa lebih meningkatkan perilaku *caring* perawat dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Caring, Kepuasan Pasien*

Abstract: Caring behavior is the most important part of nursing practice which involves the relationship between the nurse and the client in providing psychological and emotional support to clients and families both verbally and nonverbally in the nursing service process so as to increase the client's sense of security and safety. the data that the researchers got during the last 3 months in the surgical inpatient room, namely in June there were 253 people, in July there were 195 people and in August there were 234 patients. This type of research is descriptive analytic. The sampling technique used accidental sampling and obtained a total sample of 70 respondents. The data was collected and then the data was processed using a computerized system and then analyzed using univariate analysis and then interpreted. The results of the chi-square statistical test obtained a value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$), meaning that there is a relationship between caring behavior and the level of patient satisfaction in the surgical inpatient room of M.Natsir Hospital, Solok City in 2021. It is expected that the hospital can conduct a patient satisfaction survey once every 1 year, as well as provide caring training for all nurses, so that it can further improve nurse caring behavior and increase patient satisfaction.

Keyword: Caring, Patient Satisfaction

A. Pendahuluan

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi positif antara petugas dan pasien sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2012).

Kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh adanya peran perawat, karena 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh perawat (Suprihatin 2017). Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan konsep *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan

kepada klien. *Caring* bersifat khusus dan bergantung pada hubungan antara perawat dengan klien, dimana *caring* memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali klien sehingga perawat dapat mengetahui masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya (Potter & Perry, 2015).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasarnya yaitu dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan yang ada. Penilaian kepuasan pasien sangatlah penting diketahui karena hal ini berkaitan dengan mutu pelayanan RS, berhubungan dengan pemasaran RS, berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas dan sebagai analisis kuantitatif (penilaian dan penelitian) (Sabarguna, 2016)

Menurut Morisson & Burnard (2012) menjelaskan bahwa *caring* ditunjukkan melalui pengetahuan, pembelajaran dari pengalaman, sikap (kesabaran, kejujuran, Rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian). Potter & Perry (2015) menjelaskan sikap keperawatan yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan, kasih sayang, selalu mendengarkan dan memahami klien.

Menurut badan kesehatan dunia *World Health Organization (WHO)* menyatakan bahwa kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus utama dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Mailani, 2016).

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus globalisasi yang sedang dihadapi di 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 kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Darmawan, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Ngurah Darmawan (2016) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan tingkat kepercayaan $p = 0,001$.

Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Dampak apabila perilaku *caring* tidak di lakukan dalam proses pelayanan asuhan keperawatan akan menjadi ancaman keselamatan atau keamanan pasien selama perawatan di rumah sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku *caring* dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai pasien (Potter & Perry, 2015).

Kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Caring* juga diartikan mampu memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan (Potter & Perry, 2015).

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari RSUD Solok pada tanggal 4 September tahun 2021 di RSUD M.Natsir Kota Solok diketahui bahwa jumlah pasien keseluruhan yang

berada di ruang rawat inap RSUD Solok selama tahun 2020 sebanyak 3.463 orang. Sementara itu data yang peneliti dapatkan selama 3 bulan terakhir di ruang rawat inap bedah yaitu pada bulan Juni sebanyak 253 orang, bulan Juli sebanyak 195 orang dan pada bulan Agustus sebanyak 234 orang pasien.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Solok tahun 2021.

B. Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap bedah RSUD M.natsir Kota Solok Tahun 2021. Teknik pengambilan sample *accidental sampling* pengambilan sampel pada responden yang kebetulan ada pada saat penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang responden.

C. Hasil Penelitian

Analisa Univariat

a. Perilaku *Caring*

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok Tahun 2021

No	Perilaku <i>Caring</i>	f	%
1	Baik	34	48,6
2	Tidak Baik	36	51,4
Jumlah		70	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari seluruh responden lebih dari separuh yaitu 36 orang (51,4%) responden menyatakan perilaku *caring* perawat dalam kategori tidak baik.

b. *Tingkat Kepuasan Pasien*

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok Tahun 2021

No	Tingkat Kepuasan	f	%
1	Puas	28	40
2	Tidak Puas	42	60
Jumlah		70	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari seluruh responden lebih dari separuh yaitu 42 orang (60,0%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan.

3. Hasil Bivariat

Tabel 3
Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD M.Natsir Kota Solok tahun 2021

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	n	%		
Baik	25	73,5	9	26,5	34	100
Tidak Baik	3	8,3	33	91,7	36	100
Jumlah	28	40	42	60	70	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa proporsi perilaku *caring* sebagian besar terjadi pada responden yang menyatakan perilaku *caring* dalam kategori tidak baik yaitu sebanyak 33 orang (33%) dibandingkan dengan yang baik yaitu 3 orang (8,3%). Hasil uji

statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Solok 2021.

Pembahasan

Hubungan Perilaku *caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD M.Natsir Kota Solok Tahun 2021

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa proporsi perilaku *caring* sebagian besar terjadi pada responden yang menyatakan perilaku *caring* dalam kategori tidak baik yaitu sebanyak 33 orang (33%) dibandingkan dengan yang baik yaitu 3 orang (8,3%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD M.Natsir Kota Solok tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Listianingsih (2017) tentang Hubungan Perilaku *Caring* perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien ($p = 0,019$). Begitu juga penelitian Daaliuwa (2015) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruangan Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$).

Menurut Bustami (2019), terdapat lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Relibilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Empati menggambarkan *caring* perawat terhadap klien, yaitu turut merasakan apa yang dialami klien atau meyakinkan klien bahwa perawat peduli terhadap kesejahteraan klien, sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan sikap positif yang meningkatkan kesehatan.

Caring mempercepat pemulihan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan. Peningkatan pengetahuan dan pengertian tentang *caring* membantu perawat mulai mengenali dunia pasien dan mengubah cara pendekatan pelayanan keperawatan mereka. Penggunaan *caring* dalam praktik pelayanan mendorong lebih banyak pendekatan pelayanan keperawatan secara holistik (Potter dan Perry, 2015).

Menurut asumsi peneliti, adanya hubungan perilaku *caring* terhadap tingkat kepuasan klien disebabkan perawat dan kasih sayang merupakan hal yang utama kekuatan universal psikis serta kebutuhan dan makanan manusia untuk tetap bertahan. Klien akan merasa dihargai apabila seorang perawat yang memberi asuhan mau mendengarkan dengan sepenuh hati perasaan, keluhan dan keinginan klien, sehingga dengan sendirinya akan terciptanya suatu kepuasan. Begitu pula dengan rasa nyaman yang diberikan perawat pada klien akan membuat klien merasa diperhatikan dan merasa perawat peduli terhadapnya. Sebaliknya perilaku perawat perawat bertindak tidak cepat, perawat tidak memberikan penjelasan terhadap penyakit responden dan perawat kurang menjaga kerahasiaan pasien selama berada berada dalam ruang rawat inap. menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan kurang dihargai oleh perawat, sehingga menyebabkan mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, walaupun mereka merasa puas terhadap dimensi mutu yang lain seperti jaminan dan bukti fisik.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam rangka melahirkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit. Diantara perilaku *caring* yang sangat berperan dalam kepuasan pasien tersebut seperti sering mendatangi pasien untuk mengobservasi kondisinya, segera memenuhi panggilan pasien, perawat selalu siap membantu jika pasien membutuhkan, memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan solusi akan setiap keluhan yang diutarakan pasien. Dalam hal ini perilaku *caring* berupa kehadiran perawat setiap kali dibutuhkan pasien sangat berdampak pada lahirnya kepuasan pasien, karena dengan

adanya kehadiran perawat tersebut maka pasien akan merasa diperhatikan, dan adanya kepedulian perawat dengan keberadaan mereka di rumah sakit tersebut.

D. Penutup

Agar dapat melakukan survei kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan *caring* terhadap semua perawat, sehingga bisa lebih meningkatkan perilaku *caring* perawat dan meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Bustami. (2018) *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Jakarta. Erlangga
- Daaliuwa (2015) Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruangan Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango
- Darmawan. (2016) *Pengaruh Caring Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Babakan Lampung Selatan*.
- Fitri Mailani. (2016) *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Rasidin Padang*
- Listianingsih. (2017) *Hubungan Perilaku Caring perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan*
- Morrisson & Burnard. (2012) *Caring & Communicating*. Jakarta. EGC
- Muninjaya. (2012) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Potter & Perry. (2015) *Fundamental keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Sabarguna, B.S. (2016). *Manajemen kinerja pelayanan rumah sakit*. Jakarta: CV. Agung Seto
- Suprihatin. 2017. *Konsep Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta. Cendekia