

GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAKSANAAN PERILAKU CARING DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT INAP BEDAH RSUD SOLOK

NETTY HERAWATI

Akademi Keperawatan YPTK Solok

Abstrak: *The quality of health services and the image of a hospital is largely determined by the role of nurses, because 90% of health services in hospitals are provided by nurses. in providing quality nursing services can be applied by using caring behavior in providing nursing care to clients. Caring is special and depends on the relationship between the nurse and the client, where caring facilitates the nurse's ability to recognize the client so the nurse can find out the client's problem and find and implement a solution. The survey conducted by researchers at Solok District Hospital on evaluating the quality of nursing services to patient satisfaction in the inpatient office of Solok Hospital obtained a surgical room with 42% good, and 58% less good. The fact that was found in the field more than half (59.4%) of respondents had a negative perception of the implementation of nurses caring behavior in the operating room in Solok Hospital and more than half (40.6%) of respondents had a positive perception of the implementation of nurses caring behavior in the room inpatient surgery. It is expected that all nurses, especially nurses in the room can carry out caring behaviors to all patients optimally because caring behavior by nurses can optimally affect how a person or patient thinks, feels and behaves in dealing with others, so as to provide patient satisfaction towards nursing services*

Keywords: *patient perception, caring behavior*

A. Pendahuluan

Era globalisasi dengan adanya kesepakatan WTO (*World Trade Organization*), yang menekankan pentingnya perdagangan antar negara secara bebas yang diibaratkan negara tanpa batas, tentu akan memberikan dampak pada dunia kesehatan khususnya pada Rumah Sakit, akan timbul persaingan dalam menarik pelanggan (pasien). Solusi yang tepat dan memenuhi harapan semua pihak adalah melalui kompetisi yang sehat yaitu meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit. (Djoko Wijono, 2008:27). Rumah Sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, yaitu memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis yang profesional seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi dan lain lain serta di dukung oleh tenaga non medis seperti tenaga administrasi, rekam medis dan tenaga teknis lainnya.(Djoko Wijono, 2008:20).

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,2010:34). Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan *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, 2010:159). 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 (Potter & Perry, 2010:159).

Perilaku *caring* dalam proses pelayanan Asuhan Keperawatan akan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan serta kepuasan 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 klien. (Potter & Perry, 2010:159).

Beberapa faktor yang mendukung terlaksananya perilaku *caring* dalam proses pelayanan asuhan keperawatan antara lain pengetahuan perawat tentang perilaku *caring*, persepsi dan sikap perawat tentang perilaku *caring* serta motivasi pemimpin dan perawat pelaksana dalam pelaksanaan perilaku *caring*. (Marseno, 2011:29). Survey yang dilakukan di RSUD Solok terhadap evaluasi mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Solok, berdasarkan ruangan didapatkan ruangan bedah dengan 42% baik, dan 58% kurang baik, ruangan VVIP 87% baik dan 13% kurang baik, ruangan neurologi 62% baik dan 38% kurang baik, ruangan anak 57% baik dan 43% kurang baik, ruangan kebidanan 48% baik dan 52% kurang baik, ruangan jantung 72 % baik dan 28% kurang baik, ruangan paru 54% baik dan 46% kurang baik, ruangan paru 48% baik dan 52% kurang baik. (*Laporan Tahunan Ruang Rekam Medik RSUD Solok*) Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa di ruang rawat inap bedah RSUD Solok masih terdapat kurangnya kepuasan pasien dalam pelayanan. Menurut Burnard (2002:8) menjelaskan bahwa *caring* ditunjukkan melalui pengetahuan, pembelajaran dari pengalaman, sikap (kesabaran, kejujuran, Rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian). Sedangkan menurut Potter & Perry (2010:166) menjelaskan sikap keperawatan yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan, kasih sayang, selalu mendengarkan dan memahami klien.

Pasien/klien adalah focus dari upaya asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat, sebagai salah satu komponen tenaga kesehatan. Dasar hubungan antara perawat dan pasien adalah hubungan yang saling menguntungkan (*mutual humanity*). Perawat mempunyai hak dan kewajiban untuk melaksanakan asuhan keperawatan seoptimal mungkin dengan pendekatan bio, psiko, social, spiritual sesuai dengan kebutuhan pasien. (Ismani,2010:41) Persepsi pasien menurut Sunaryo (2013:98) terhadap pelayanan keperawatan akan sangat mempengaruhi kualitas suatu rumah sakit. Dalam hal ini persepsi pasien yang akan terbangun untuk pertama kalinya adalah mengenai komunikasi dan perilaku *caring* yang dilakukan oleh tim medis khususnya perawat. Hal ini dikarenakan perawat memiliki waktu kontak atau berhubungan dengan pasien lebih lama dibandingkan dengan tenaga media lainnya seperti dokter, ahli labor dan gizi dan hal lainnya.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah secara *deskriptif*, dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam

suatu populasi tertentu. (Notoatmodjo, 2012:35). Dimana variabel yang akan diteliti adalah persepsi pasien terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Karakteristik Umur Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Responden di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

| No | Kelompok Umur | f | % |
|---------------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Dewasa Awal | 9 | 28,1 |
| 2 | Dewasa Tengah | 14 | 43,8 |
| 3 | Dewasa Akhir | 9 | 28,1 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (43,8%) responden berada pada kelompok usia dewasa tengah (31-45 tahun).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

| No | Kelompok Jenis Kelamin | f | % |
|---------------|------------------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 19 | 59,4 |
| 2 | Perempuan | 13 | 40,6 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden berjenis kelamin laki-laki.

c. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

| No | Pendidikan | f | % |
|---------------|-------------------------------|-----------|------------|
| 1 | Pendidikan dasar (SD- SMP) | 10 | 31,2 |
| 2 | Menengah (SMA) | 14 | 43,8 |
| 3 | Tinggi (PT) | 8 | 25,0 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (43,8%) responden berpendidikan menengah (SMA).

d. Pekerjaan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

| No | Pekerjaan | f | % |
|---------------|------------|-----------|------------|
| 1 | IRT | 8 | 25,0 |
| 2 | PNS | 5 | 15,6 |
| 3 | Petani | 7 | 21,9 |
| 4 | Wiraswasta | 12 | 37,5 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kurang dari sebagian (37,5%) responden bekerja sebagai wiraswasta.

2. Hasil Penelitian

Pada variabel persepsi pasien pernyataan dikategorikkan positif jika nilai \geq mean (43) dan dikategorikkan negatif jika nilai $<$ mean (43). Kecenderungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan perilaku *caring* dapat dilihat pada tabel berikut:

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok

| No | Persepsi Pasien | f | % |
|---------------|-----------------|-----------|------------|
| 1 | Positif | 13 | 40,6 |
| 2 | Negatif | 19 | 59,4 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden memiliki persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat.

3. Pembahasan

Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelaksanaan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Solok Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat sedangkan kurang dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wayan (2016) tentang gambaran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Ruang Aster RSUD Gianyar Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (64,8%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* (*caring act*) adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh. (Abdul,2011) tindakan dalam bentuk *caring* seharusnya diajarkan pada manusia sejak lahir, masa perkembangan, masa pertumbuhan sampai kala meninggal. Perilaku *caring* dapat dipersepsikan berbeda –beda pada setiap klien atau lingkungan tempat dimana klien mendapatkan pelayanan keperawatan. Hasil riset Kimle (2003) dalam Supriatin(2010) dikutip dari Awaliyah (2012) , tentang persepsi klien terhadap perilaku *caring* perawat di Unit Gawat Darurat untuk kategori *karatif humanistic / faithhope / sensitivity*, yang dimaksud dengan perilaku *caring* oleh klien apabila perawat menjawab pertanyaan dengan cepat, mengetahui apa yang perawat lakukan, perawat tahu cara menginjeksi dengan benar, mengganti balutan dan lain lain, benar benar mendengarkan apabila klien berbicara, memberi obat nyeri ketika klien kesakitan, memberikan informasi kepada keluarga klien tentang perkembangan klien.

Kenyataan yang ditemukan di lapangan lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Solok hal ini dikarenakan responden masih merasa belum semua perawat dalam memberikan pelayanan terlebih dahulu memperkenalkan diri, masih belum terpenuhinya perhatian kepada responden saat pasien dirawat diruangan, masih belum merasakan lingkungan yang mendukung dan responden masih merasa adanya perawat yang belum memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan

dilakukan dan lebih dari sebagian (40,6%) responden mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat diruangan rawat inap bedah hal ini dikarenakan sebagian responden sudah merasakan kehadiran perawat memberikan rasa nyaman, memberikan empati, saat dirawat diruangan.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 32 orang responden maka didapatkan hasil lebih dari sebagian (59,4%) responden mempunyai persepsi negatif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* perawat dan kurang dari (40,6%) mempunyai persepsi positif terhadap pelaksanaan perilaku *caring* sebagian di ruang rawat inap bedah RSUD Solok. Diharapkan kepada semua perawat terutama perawat pelaksana di ruangan untuk dapat melaksanakan perilaku *caring* kepada semua pasien secara seoptimal karena dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat secara optimal dapat mempengaruhi bagaimana seseorang atau pasien berfikir, merasakan dan berperilaku dalam berhubungan dengan orang lain, sehingga dapat memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Daftar Pustaka

- Abdul. 2011. *Pelayanan Keperawatn di Rumah Sakit*. Jakarta. Trans Info Media
- Alimul, Aziz H. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhinneka Cipta
- Asmadi. 2010. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta . EGC
- Burnard, 2002. *Konsep Keperawatan Dasar*. EGC
- Darmawan. 2016. *Pengaruh Caring Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Babakan Lampung Selatan*.
- Djoko Wijono. 2010. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Dwidiyanti, M. 2007. *Caring kunci sukses Perawat Mengamalkan Ilmu*; Semarang, Hasani
- Efendi. 2013. *Konsep Dasar Keperawatan* ; Jakarta : Rineka Cipta
- HIPKABI. 2011. *Pelatihan Caring Perawat*. Jakarta. Depkes RI
- Hutapea, 2014. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat di Ruangan Kleas III Rumah sakit Imanuel Bandung*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. Volume 8, Nomor 2, Desember 2014 ISSN 1410234
- Maslina 2007. *Gambaran Perilaku Caring Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang Skripsi* : PSIK Unand tidak dipublikasikan
- Morisson & Burnard. 2012. *Caring & Communicating*. Jakarta. EGC
- Muninjaya. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Nila Ismani. 2010. *Keperawatan Profesional*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Potter & Perry. 2010. *Fundamental keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika