

PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Edgar Ch. Q. Wuwung¹, Lenny Gannika¹, Michael Karundeng²

1. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi

2. Dinas Kesehatan Kota Manado

Email: equeniawan@gmail.com

Abstract: *Background* Nursing Services is a holistic service that encompasses Bio, Psycho, Socio and Spirituality which contains Caring attitude. Patient satisfaction can be influenced by several factors one of them is caring attitude of nurses. The **Purpose** of this study is to identify relationship between Nurse's Caring and Patient Satisfaction at Hospital GMIM Pancaran Kasih Manado. **Method** of this study used cross sectional study design. Sample of this study consist of 90 respondents taken by random sampling method and data collection method used nurses caring and patient satisfaction questionnaire. Chi-square was used to analyze the data. the **Results** of this study showed out of 90 respondents, most of them were Satisfied (60%) and said that the Nurse have Caring attitude (58,9%) with *p-value* 0.04 smaller than 0.05. **Conclusion** of this study stated there was a relationship between Nurse's Caring and Patient Satisfaction at Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. **Suggestions** from this study are nurses expected should maintain the quality of Nursing Care so that patient satisfaction can be maintained.

Keywords: Nurse's Caring, Patient Satisfaction, Nurse, Nursing Management.

Abstrak: Latar Belakang Pelayanan Keperawatan merupakan suatu pelayanan yang holistik yang melingkupi Bio, Psiko, Sosio dan Spiritual yang didalamnya terkandung sikap *Caring*. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah sikap caring perawat. **Tujuan** studi ini untuk mengetahui hubungan antara perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. **Metode** studi ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Sampel studi ini berjumlah 90 responden dengan metode pengambilan sampel *random sampling* dan untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Uji *chi-square* untuk melakukan analisa data hubungan kedua variabel **Hasil** dari penelitian ini, didapatkan dari 90 Responden yang diteliti sebagian besar Mengatakan puas (60%) dan berpendapat bahwa perawat memiliki perilaku *Caring* (58,9%) dengan *p-value* 0.04 lebih kecil dari 0.05. **Kesimpulan** dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. **Saran** dari penelitian ini diharapkan perawat agar mempertahankan kualitas Asuhan Keperawatan agar kepuasan pasien dapat tetap terjaga.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien, Perawat, Keperawatan Manajemen.

PENDAHULUAN

Keperawatan didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan dan suatu seni yang terfokuskan pada promosi kualitas hidup yang didefinisikan oleh orang atau keluarga, melalui seluruh pengalaman hidupnya dari kelahiran sampai asuhan pada kematian.

Di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat (Kalsum, 2016). Penelitian lainnya di pulau Jawa yaitu kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Berperilaku *Caring* (Suweko & Warsito, 2019).

Untuk di pulau Sulawesi juga telah dilakukan oleh Abdul, (2013) memukan hasil bahwa sebanyak 81,3% dari 157 Perawat Berperilaku *Caring* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Kemudian penelitian yang dilakukan di pulau Sulawesi khususnya Manado, telah dilaksanakan di ruangan Perawatan anak, Wanita Dewasa dan Pria Dewasa Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan hasil yang didapatkan sebanyak 56,4% Perawat Berperilaku *Caring* (Papatungan, 2018).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang dirawat di paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado tanggal 25 Maret 2019 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembaran kuesioner kepada 10 orang responden perempuan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap perilaku *Caring* Perawat di paviliun tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan perilaku *Caring* Perawat dengan kepuasan pasien di paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado” tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Paviliun Hana RSU GMIM Pancaran Kasih Manado pada bulan Agustus 2019.

Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata jumlah pasien yang dirawat di paviliun Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado selama 3 bulan terakhir sebanyak 113 orang pasien. Besaran sampel ditentukan dengan rumus *Slovin* sehingga berdasarkan perhitungan rumus *slovin*, besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 89 pasien di Paviliun Hana namun digenapkan menjadi 90 sampel.

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa daftar pernyataan kuesioner Perilaku *Caring* dan kuesioner kepuasan pasien yang akan dibagikan kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi, kuesioner perilaku *Caring* dan kepuasan pasien akan menggunakan kuesioner yang telah teruji reabilitas dan validitasnya.

HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang menjadi sampel, yang

terjangkau selama penelitian yaitu sebanyak 90 orang pasien dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 5.1. Distribusi sampel menurut jenis kelamin.

Jenis Kelamin	f	%
Perempuan	90	100
Laki-Laki	0	0
Total	90	100,0

Sumber : Data Primer 2019

Tabel 5.2 Distribusi sampel menurut usia

Usia	f	%
17-25 tahun	8	8,9
26-35 tahun	25	27,8
36-45 tahun	29	32,2
46-55 Tahun	20	22,2
56-65 Tahun	5	5,6
65 Tahun keatas	3	3,3
Total	90	100,0

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa Responden Sebagian besar dari

kelompok usia 36-45 tahun berjumlah 29 Orang.

Tabel 5.3 Distribusi sampel menurut pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Aparat Sipil Negara	26	28,9
Wirasasta (Lainnya)	49	54,4
Pegawai Swasta	15	16,7
Total	90	100,0

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar Responden yang

bekerja sebagai Wiraswasta (Lainnya), berjumlah 46 Orang.

Tabel 5.4 Distribusi sampel menurut pendidikan

Pendidikan	f	%
S1	39	43,3
SD	4	4,4
SMP	19	21,1
SMA	28	31,1
Total	90	100,0

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki

pendidikan sampai SMA sebanyak 38%.

Tabel 5.1 Distribusi responden berdasarkan Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	f	%	Kepuasan Pasien	f	%
Perilaku Caring perawat					
<i>Caring</i>	53	58,9	Puas	54	60
Kurang <i>Caring</i>	37	41,1	Kurang Puas	36	40
Total	90	100		90	100

Sumber : Data Sekunder, 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden mengaku perawat caring

sebanyak 58,9%, dan mengaku puas sebanyak 54%.

Tabel 5.3 Hubungan Perilaku Caring Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Perilaku Caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<i>Caring</i>	37	41,1	16	17,8	53	58,9	0,04
Kurang <i>Caring</i>	17	18,9	20	22,2	37	41,1	
Total	54	60	36	40	90	100	

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan data diatas jumlah. Hasil uji hipotesa dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% (α 0,05), menunjukkan adanya hubungan antara

perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien dimana nilai *p-value*= 0,04 lebih kecil dari α = 0,05.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua sampel memiliki jenis kelamin Perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar dari kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 29 orang kemudian diikuti oleh kelompok usia 26-35 tahun 25 Orang, 46-55 tahun sebanyak 20 orang, 17-25 tahun sebanyak 8 orang, 56-65 Tahun Orang dan yang paling sedikit berasal dari kelompok usia 65 Tahun keatas yaitu sebanyak 2 Orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan Aparat

Sipil Negara sebanyak 27 Orang, pegawai Swasta sebanyak 17 Orang dan yang paling banyak adalah Wiraswasta (Lainnya) yaitu sebanyak 46 Orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responden yang memiliki pendidikan S1 adalah sebanyak 39 orang, SMP 16 orang, SMA 31 orang dan yang paling sedikit adalah SD sebanyak 4 Orang.

Perilaku *Caring* Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden didapati perawat *Caring*, yaitu sebesar 53 Orang sedangkan 17 Orang diantaranya mengatakan Perawat kurang *Caring*. Hasil penelitian ini juga

menemukan bahwa perilaku *Caring* Perawat di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado sebagian besar *Caring* karena Perawat mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian mengenai Perilaku *Caring*, dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat (Kalsum, 2016). Penelitian oleh Abdul, (2013) memunculkan hasil bahwa sebanyak 81,3% dari 157 Perawat Berperilaku *Caring* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

Akan tetapi berdasarkan hasil studi, ditemukan juga beberapa responden yang mengatakan Perawat Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Berperilaku Kurang *Caring*. Peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa Perawat kurang mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, kurang bersikap bersahabat, kurang memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, dan kurang memiliki rasa empati.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa sebagian besar responden mengatakan profesi Perawat Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado berperilaku *Caring* dikarenakan sikap Perawat itu sendiri seperti mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan

kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan Keperawatan Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Sebanyak 54 Orang mengatakan puas, dan yang kurang puas sebanyak 36 Orang. Responden merasa puas dengan pelayanan Keperawatan karena Perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil studi oleh Suweko, (2019), dalam studi tersebut dikatakan bahwa tingkat Kepuasan pasien terjadi karena kinerja Perawat dalam memberikan suatu pelayanan, lebih dari apa yang diharapkan sehingga pasien merasa sangat puas saat menerima pelayanan. Studi oleh Mailani, (2017), juga menemukan hal yang sama pasien merasa tidak puas apabila perilaku *Caring* yang diberikan oleh Perawat sangat kurang dan akan membuat kualitas jasa dalam hal ini Rumah Sakit ikut menurun.

Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian, ditemukan juga beberapa responden yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan Keperawatan Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa beberapa responden merasa Ruang rawat inap kurang nyaman, kurang rapi dan bersih, Perawat kurang bersikap ramah dan sopan dan Perawat kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Abdul (2013), bahwa Kepuasan pasien dapat bersumber dari banyak faktor seperti kurangnya fasilitas yang memadai, atau bahkan dari pelayanan Keperawatan itu sendiri yang memang kurang memuaskan.

Sehingga membuat klien merasa penyedia layanan kurang mampu Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat memberikan penilaian yang kurang baik kepada Pelayanan Keperawat maupun Rumah Sakit itu sendiri.

Kesimpulan dari hasil ini bahwa kepuasan terjadi dikarenakan Perawat melakukan pelayanan yang sangat holistik meliputi bio psiko sosial dan spiritual, Perawat Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado juga lebih mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien.

Analisa Bivariat

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Hasil analisis uji hipotesis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% (α 0,05), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *Caring* perawat dan kepuasan pasien dimana nilai *p-value*= 0,004 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien dimana semakin *Caring* seorang perawat maka kepuasan pasien akan semakin puas Pasien Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih.

Hasil studi ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Kalsum (2016), di kota Jakarta yang menunjukkan bahwa Perilaku *Caring* seorang Perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, semakin *Caring* seorang Perawat maka akan semakin puas seorang pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan. Kemudian untuk Studi yang dilakukan di Kota Bau Bau dilakukan oleh Abdul (2013), ia juga mendapati hal yang sama dimana terdapat hubungan yang sangat signifikan antara Perilaku *Caring* dan Kepuasan seorang pasien dalam studinya ia

menemukan bahwa Kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor namun faktor yang paling besar ialah *Caring* dari Perawat itu sendiri. Namun hasil studi ini berbeda dengan hasil studi oleh Azizah (2013) ia menemukan bahwa hanya beberapa faktor saja yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien sedangkan Perilaku *Caring* Perawat tidak.

Hasil penelitian pada studi ini dapat dilihat pada tabel 5.3, menunjukkan terdapat 37 orang responden yang merasa perilaku pelayanan Keperawatan di Paviliun Hana Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado sudah *Caring* karena Perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan dan mengatakan puas dengan pelayanan Keperawatan, sedangkan sekitar 16 orang responden mengatakan pelayanan Keperawatan di Paviliun Hana sudah *Caring* namun masih merasa kurang puas dengan itu.

Hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 5.3 juga menunjukkan bahwa terdapat 20 responden yang mengatakan bahwa Perawat kurang *Caring* karena tidak mencerminkan sikap seperti bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tidak sabar dalam memberikan pelayanan dan mereka mengatakan tidak puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Mailani (2017), di Padang ia juga menemukan bahwa pelayanan *Caring* yang buruk tentunya sudah sangat mutlak membuat seorang pasien merasa tidak puas karena merasa tidak nyaman dan memperburuk keadaanya.

Selain itu juga Hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 5.3 pada studi ini juga ditemukan sekitar 16 orang responden

mengatakan pelayanan Keperawatan di Paviliun Hana sudah *Caring* namun masih merasa kurang puas dengan itu karena Perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan namun masih merasa tidak puas dengan hal itu. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Abdul (2013), yang mana hal tersebut dapat terjadi oleh beberapa faktor seperti pasien berasal dari golongan pekerjaan tertentu yang memiliki keinginan lebih dan lebih lagi dalam mendapatkan perlakuan khusus dikarenakan mereka terbiasa di lingkungan pekerjaan yang perfeksionis sedangkan seorang Perawat tidak hanya merawat satu orang saja. Selain itu dalam penelitian ini juga didapati 17 Responden mengatakan Perilaku Perawat kurang *caring* namun merasa puas dengan pelayanan Keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Abdul (2013) bahwa, sebagian masyarakat tidak terlalu memperdulikan dengan perilaku seorang Perawat mereka berfikir yang terpenting mereka sembuh dan dapat keluar dari Rumah Sakit.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan dengan kepuasan pasien dikarenakan Perawat di Pavilion Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado memiliki perilaku *caring* yang baik, seperti melakukan bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan. Dari perilaku *Caring* seperti inilah yang membuat pasien merasa dan mengatakan puas dengan pelayanan Keperawatan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Bagi bidang pelayanan keperawatan diharapkan perawat di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado mampu mempertahankan kualitas *Caring* nya agar kepuasan pasien tetap terjaga. Sebagai tindak lanjut dari hasil studi ini peneliti akan menyarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan perawat yang berstandar *Standard Operating Procedure* dan berlandaskan pada prinsip *Caring* Perawat agar kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado tetap baik kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (2013). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. <http://journal.unhas.ac.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Azizah, N. (2013). *Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Terpenuhinya Hak Pasien Mendapatkan Informasi Tindakan Di Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Kalsum. (2016). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. <http://scholar.google.co.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Mailani. (2017). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang.

<https://www.researchgate.net>. Pada
Tanggal 8 November 2019.

Paputungan. (2018). Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>. Pada tanggal 8 November 2019.

Suweko&Warsito. (2019). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : *Literatur Review*. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.