
Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Fransisca Widya Pratiwi¹, Mona Saparwati²

^{1,2} Universitas Ngudi Waluyo, Jawa Tengah, Indonesia

Informasi Artikel

Kata kunci:
Perilaku Caring, Kepuasan Pasien, Perawat

Keywords:
Caring Behavior, Patient Satisfaction, Nurses

Abstrak

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu perilaku caring perawat kepada pasien. Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan deskriptif korelatif dan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang sudah menjalani perawatan selama 3-5 hari dengan populasi sebanyak 30 orang dengan menggunakan tehnik total sampling. Analisa yang digunakan yaitu univariate dan bivariate dengan uji *Spearman Rank*. Hasil uji statistik menggunakan *Spearman Rank* dengan nilai Signifikansi $p= 0,016 < \alpha 0,05$. Maka H_0 ditolak, yakni ada hubungan antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. Diharapkan perawat dapat meningkatkan perilaku caring, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Abstract

Patient satisfaction can be influenced by several factors, one of which is the caring behavior of nurses. Nurse caring behavior is very important in meeting patient satisfaction, this is an indicator of service quality in hospitals. This study aims to analyze the relationship between nurse caring and patient satisfaction. This research is a type of quantitative research, with descriptive correlative and using a cross sectional. Primary data collection in this study was carried out using the SERVQUAL questionnaire. The sample in this study were inpatients who had undergone treatment for 3-5 days with a population of 30 people using total sampling technique. The analysis used is univariate and bivariate with Spearman Rank. The results of the statistical test using Spearman Rank with a significance value of $p= 0.016 < 0.05$. So H_0 is rejected, that is, there is a relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction. It is expected that nurses can improve caring behavior, so that it can increase patient satisfaction with nursing services.

PENDAHULUAN

Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2011). Kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh seseorang (Nursalam, 2014).

Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa

Corresponding author:

Email: mona55saparwati@gmail.com

Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat (e-ISSN: -), Vol 1, No 1, Januari 2023

DOI: 1035473/JKBS.v1i1.2162

pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. (Ridwan & Anto, 2014).

Petugas kesehatan seperti perawat merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kemampuan seorang perawat dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan pasien, ketrampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin pada perilaku caring (Suroso, 2016).

Pelayanan keperawatan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu perilaku caring perawat yang merupakan inti dan fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku caring merupakan salah satu indikator kepuasan klien. Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati diri dan kemanusiaan. Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Prompahakul menjelaskan caring juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien dan klien merasa puas (Gurusinga dan Sibarani, 2011).

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Caring sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. Caring memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2019).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2021 menurut data dari perawat di Klinik Sari Medika Ambarawa, terdapat 35 pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pasien, pasien menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat masih kurang memuaskan terutama pada aspek mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai "Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien".

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yakni merupakan penelitian yang menghasilkan data berwujud angka, lalu diolah dan dianalisis menggunakan statistik guna menarik kesimpulan. Penelitian menggunakan pendekatan cross sectional. Data yang digunakan adalah data primer dengan kuesioner. Data diolah dengan cara editing, coding, dan tabulating sesuai dengan karakteristik dan kategori data, selanjutnya dimasukkan kedalam program computer. Analisis data terbagi atas dua yaitu analisis univariate dan bivariate. Analisis univariate dilakukan untuk mendapatkan gambaran pada masing-masing variabel dependen maupun variabel independen, data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Sedangkan analisis bivariate menggunakan uji *Rank Spearman*, untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariate

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien.

Perilaku Caring Perawat	Frekuensi	Prosentase
Baik	20	66,7
Cukup	3	10,0
Kurang	7	23,3
Jumlah	30	100

Dari Tabel 1 dapat diketahui, distribusi frekuensi menurut responden, perawat yang berperilaku caring baik adalah 20 orang (66,7%), cukup 3 orang (10,0%) dan kurang ada 7 orang (23,3%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase
Puas	14	46,7
Cukup	16	53,3
Kurang	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 2 terlihat bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien Cukup puas berjumlah 16 orang (53,3%) dan puas lebih kecil berjumlah 14 orang (46,7%).

Analisis bivariat

Tabel 3 Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Cukup		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	9	45,0	11	55,0	20	100	0,016
Cukup	2	66,7	1	33,3	3	100	
Kurang	4	57,1	3	42,9	7	100	
Jumlah	15	50,0	15	50,0	30	100	

Dari tabel 3.7 terlihat bahwa 30 responden, 9 jawaban responden (45,0%) yang berperilaku caring baik dan merasa puas, 11 jawaban responden (55,0%) berperilaku caring cukup dan merasa cukup puas, 2 responden (66,7) berperilaku caring cukup dan puas, selanjutnya 1 responden (33,3%) merasa perilaku caring cukup puas, 4 responden (57,1%) merasa perilaku caring cukup puas dan 3 responden (42,9%) merasa perilaku caring kurang puas. Hasil uji statistik *Rank Spearman (rxy)* menunjukkan bahwa $p = 0,016 < 0,05$, maka H_0 ditolak, H_a diterima yaitu ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

Caring perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku caring sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, mengormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017), serta Ariani dan Aini (2020) yang menemukan terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis tentang hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebagian besar (66,7%) perawat berperilaku caring.
2. Kepuasan pasien (50,0%) merasa cukup puas dan puas sebanyak (46,7%)
3. Ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil ($p=0,016$)

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani TA dan Aini N. (2018). Perilaku caring perawat terhadap kepausan pasien di ruang rawat inap pelayanan keperawatan. *E-Journal Online*. Volume 9, Nomor 1, Januari 2018.
- Gurusinga dan Sibarani. (2011). Penerapan Strategi Pembelajaran Ekspositori Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia.

- Ikafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP dr Wahidin Sudirohusodo Makasar Ward in Dr . Wahidin Sudirohusodo Hospital Makass. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan* (5th ed.). Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2014). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan : pendekatan praktis*.
- Ridwan, A dan Anto, FD. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan (Studi Deskriptif di RSUD Pare Diruang Flamboyan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2014). *Jurnal Akp*. Vol 5, No 2 Desember 2014.
- Suroso, J., (2016). Pengembangan Instrumen Caring Keperawatan Gawat Darurat Rumah Sakit. Disertasi. Yogyakarta.
- Watson, R., & Hoogbruin, A. (2019). Caring Dimensions Inventory. *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*, 3(1), 42–47.
<https://doi.org/10.1891/9780826195425.0016>