

HUBUNGAN PERILAKU CARING DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

Isnaini Fitnian¹⁾, Atti Yudiernawati²⁾, Lasri³⁾

- ¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang
³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Email : jurnalpsik.unitri@gmail.com

ABSTRAK

Praktek *caring* sebagai pusat keperawatan menggambarkan caring sebagai dasar dalam sebuah kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang Universal (kebaikan, Kepedulian, dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian yang di gunakan adalah deskriptif yang bersifat korelasional (studi korelasi) dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah responden 83 orang. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *Probability sampling* jenis *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden (72,3%) menilai perilaku *caring* sangat baik, tingkat kepuasan pasien mayoritas responden (50,6%) merasa sangat puas. Hasil uji korelasi spearman 0.357, dengan p-value sebesar 0.001 yang lebih kecil dari alpha 0.05. Sehingga Ho ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit panti waluya sawahan malang.

Kata Kunci: Perilaku *caring*, tingkat Kepuasan Pasien

**CARING BEHAVIORS RELATIONSHIP WITH PATIENT
SATISFACTION IN SPACE ADULT INPATIENT HOSPITAL NURSING
WALUYA SAWAHAN MALANG**

ABSTRACT

The practice of caring as nursing centers caring describe as the basis for a unified human values that Universal (kindness, concern, and love for your self and others). Patient satisfaction is feeling happy or upset someone who emerged after comparing the perception, the performance of a product and expectations. This study aims to determine the relationship of caring behavior at the level of patient satisfaction. The research design used is descriptive correlational (correlation studies) with cross sectional, the number of respondents 83 people. Probability sampling techniques using simple random sampling sampling types. The results obtained by the majority of respondents (72,3 %) rate is very good caring behavior , level of patient satisfaction majority of respondents (50,6 %) feel very satisfied. Spearman correlation test results 0,357, with a p -value of 0,001 which is smaller than alpha 0,05. So that Ho is rejected and it can be concluded that there is a significant relationship between caring behavior at the level of patient satisfaction in hospital nursing sawahan Waluya.

Keywords: *caring behavior , the level of patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat dari perilaku, maupun keterampilan yang ditunjukkan oleh perawat maupun dokter atau pemberi pelayanan kesehatan lainnya. Selain dari ilmu yang mereka miliki, komponen penting keperawatan adalah *caring*. *Caring* dianggap oleh banyak perawat sebagai aspek penting dalam keperawatan *Caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan; hal tersebut meliputi keinginan untuk merawat, kesungguhan untuk merawat,

dan tindakan merawat (*caring*). *Caring* memperjelas sisi kemanusiaan pemberi asuhan maupun penerima asuhan.

Merawat pasien dengan *caring* dapat memberi banyak manfaat seperti mengurangi kecemasan dan membantu kesembuhan pasien serta akan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan, dapat anda penuhi, maka pelanggan akan puas. Karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak

lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada bulan oktober 2014 terhadap 8 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap, didapatkan data dari 6 orang mengatakan sudah puas dengan pelayanan perawat, perawat cukup ramah dan baik terhadap pasien, Sedangkan 2 orang pasien lainnya merasa bahwa masih ada perawat yang kurang perhatian terhadap pasien, kurang ramah saat berinteraksi dengan pasien, tidak segera datang saat diperlukan, tidak memperkenalkan diri pada pasien saat akan melakukan tindakan perawatan dan pasien juga mengatakan tidak diberi cukup informasi tentang penyakit, penanganan dan apa yang akan terjadi pada mereka. Karena walaupun 2 pasien yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat tetapi mereka akan mempengaruhi orang lain untuk tidak mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian studi korelasi, pada hakikatnya merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek. Hal ini dilakukan untuk melihat variabel hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain

(Notoatmodjo, 2012). Dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2013).

Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, pada tanggal 15-29 Januari 2015.

Populasi dalam penelitian adalah pasien yang di rawat di ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang berjumlah 419 orang.

Besar sampel yang digunakan 20% dari 419 berjumlah 83 orang di ambil dengan penentuan secara umum yaitu: Jika besar populasi ≤ 1000 , maka sampel bisa diambil 20-30% (Setiadi, 2013). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah Perilaku *caring*. Data variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Tingkat kepuasan.

Data yang sudah dianalisa, diuji dengan statistic korelasi Spearman Rank menggunakan SPSS for Windows dengan derajat kemaknaan $\alpha < 0,05$ artinya bila hasil uji statistic menunjukkan $\alpha < 0,05$ maka H1 diterima sehingga ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien. Kemudian hasil uji tersebut dijabarkan secara deskriptif mengenai tingkat hubungan antara dua variabel tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Perilaku *caring*

Perilaku Caring	n	(%)
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Baik	23	27,7
Sangat Baik	60	72,3
Total	83	100

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa perilaku *Caring* sebagian besar 60 responden (72.3%) masuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Puas	41	49,4
Sangat Puas	42	50,6
Total	83	100

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien sebagian responden 42 (50.6%) masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 3. Tabulasi Silang Perilaku *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		Kepuasan pasien		Total
		Puas	Sangat puas	
Perilaku caring	Baik	18 21.7%	5 6.0%	23 27.7%
	Sangat baik	23 27.7%	37 44.6%	60 72.3%
Total		41 49.4%	42 50.6%	83 100.0%

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa dari 23 orang pasien yang menilai perilaku *caring* baik, ada 18 orang yang merasa puas dan ada 5 orang yang merasa sangat puas. Adapun dari 60 orang pasien yang menilai perilaku *caring* sangat baik, ada 23 orang yang merasa puas dan 37 orang yang merasa sangat puas.

Berdasarkan Tabel 4. Menunjukkan nilai korelasi spearman untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku *caring* dengan Tingkat Kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan

Malang yaitu sebesar 0.357, dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0.001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.

Tabel 4. Uji Korelasi Spearman

Variabel	r	α
Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang	0,357	0,001

Berdasarkan hasil penelitian tentang perilaku *caring* Menunjukkan bahwa dari 83 orang pasien terdapat 23 orang pasien yang menilai perawat mempunyai perilaku *caring* yang baik dan terdapat 60 orang Pasien menilai bahwa perawat mempunyai perilaku *caring* yang sangat baik. Ini dapat dipengaruhi dari pendidikan perawat yang sesuai dengan penelitian Harus (2014) di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang didapatkan 60 orang (100%) berpendidikan D3 Keperawatan, ini membuktikan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka tingkat pengetahuan orang tersebut akan semakin tinggi dan mudah untuk menerima informasi. Sebaliknya pendidikan yang rendah akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang kesembuhan penyakit pasien. Pada poin *Humanistik-Altruistik* terdapat 82 orang (98.8%) yang menjawab bahwa Perawat selalu ada setiap kali mereka membutuhkan kehadiran mereka dan perawat juga bicara sopan dan lembut.

Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di ruang rawat inap dewasa rumah sakit panti waluya sawahan malang sudah berperilaku *caring* dimana *caring* sendiri digambarkan sebagai moral ideal keperawatan. Hal ini juga sesuai dengan struktur *caring* menurut Watson (1985) yang dibangun oleh 10 *carative* faktor yaitu 1) Perawat membuat asuhan keperawatan didasarkan pada nilai-nilai *humanistic*

baru diperkenalkan (Wawan dan Dewi, 2010) Sedangkan berdasarkan hasil penelitian lama bekerja, sebagian besar 25 responden (41,7%) lama kerja di rumah sakit panti waluya sawahan malang 1-5 tahun dan lama kerja >10 tahun terdapat 17 (28,7%). Masa kerja ini dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang karena masa kerja berkenaan dengan pengalaman yang merupakan salah satu sumber pengetahuan dan berperilaku. Dari hasil penilaian kuesioner pada indikator Membangun hubungan "*helping-trust*" pada poin 8 yaitu ada 83 orang (100%) menjawab bahwa perawat memperhatikan pasien pada saat berbicara, dan pada indikator perawat menerima pengekspresian baik positif maupun negatif pada poin 12 perawat selalu memberi dukungan untuk (kemanusiaan) dan perilaku *altruistic* (mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan serta pengalaman pribadi), 2) Perawat menanamkan semangat dan harapan (*Faith-hope*), 3) Perawat meningkatkan sensitifitas diri pribadi dan pada orang lain, 4) Perawat Mengembangkan sikap tolong menolong dan berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien (membangun hubungan "*helping-Trust*"), 5) Perawat menerima pengekspresian perasaan baik positif maupun negatif, 6) Perawat menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, 7) Dalam merawat perawat memfokuskan pada

proses belajar sama banyaknya dengan proses mengajar, 8) Melalui pengkajian perawat dapat menentukan penilaian seseorang terhadap situasi dan mampu untuk menganggulangnya. Perawat juga memberikan perasaan nyaman, aman dan keleluasaan pribadi kepada pasien, 9) Perawat membantu pasien memenuhi kebutuhannya, dan 10) Perawat menghargai kekuatan *eksistensial - phenomenological* ini membantu seseorang untuk menemukan kekuatan atau keberanian untuk menghadapi kehidupan atau kematian. Kebutuhan menurut Watson terdiri dari 1) Kebutuhan biofisikal yaitu kebutuhan untuk makanan dan cairan, kebutuhan untuk eliminasi, dan kebutuhan ventilasi, 2) Kebutuhan psikofisikal yaitu kebutuhan untuk aktifitas dan tidak aktif, 3) Kebutuhan psikososial yaitu kebutuhan untuk berprestasi, 4) Kebutuhan intrapersonal - interpersonal yaitu kebutuhan untuk aktualisasi diri.

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien yaitu 41 orang pasien mengatakan puas dan 42 orang pasien mengatakan sangat puas. Ini membuktikan bahwa Perawat merawat pasien dengan caring, karena merawat pasien dengan caring dapat memberi manfaat seperti mengurangi kecemasan dan membantu kesembuhan pasien serta akan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Hal ini juga dibuktikan

dengan hasil kuisioner pada indicator *Realibility* (keandalan) pada poin 1 bahwa perawat mampu menangani masalah keperawatan pasien dengan tepat dan professional yaitu terdapat 61 orang (73,5%) puas dan 22 orang (26,5%) sangat puas dan juga pada indikator *tangibles* (kenyataan) pada poin 12 bahwa perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ditempati pasien yaitu 58 orang (69.9%) puas dan 25 orang (30.1%) sangat puas. Juga pada indikator *empathy* (empati) pada poin 19 bahwa berarti bahwa Pelayanan yang diberikan paerawat tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi pasien. Ini berarti bahwa pasien yang dirawat di ruang rawat inap dewasa rumah sakit panti waluya sawahan malang yang sudah diberikan pelayanan asuhan keperawatan menilai bahwa pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan indikator mutu pelayanan menurut Nursalam (2014), yaitu: 1) *Tangible* (kenyataan), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik , materi komunikasi yang menarik, 2) *Emphaty*, yaitu kesediaan perawat memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien, 3) *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari perawat untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien, 4) *Realibility* (Keandalan), yaitu Perawat mampu memberikan asuhan keperawatan secara akurat konsisten dan terpercaya, dan 5) *Assurance*

(kepastian), yaitu perawat mampu untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien.

Berdasarkan Tabel 3 tentang Tabulasi Silang Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Pasien didapatkan bahwa dari 23 orang pasien yang menilai perilaku *caring* baik, ada 18 orang yang merasa puas dan ada 5 orang yang merasa sangat puas. Adapun dari 60 orang pasien yang menilai perilaku *caring* sangat baik, ada 23 orang yang merasa puas dan 37 orang yang merasa sangat puas. Sedangkan berdasarkan pada Tabel 4 menunjukkan nilai korelasi spearman untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku *caring* dengan Tingkat Kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang yaitu sebesar 0.357, dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0.001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Sehingga H_0 ditolak, H_1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan (bermakna) antara perilaku *caring* dengan Tingkat Kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Dengan koefisien korelasi yang bernilai positif, maka dapat diartikan bahwa semakin baik perilaku *caring*, maka hal itu akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin kurang baik perilaku *caring*, maka hal itu akan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Perilaku *caring* merupakan mutu

pelayanan Rumah Sakit sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Teori Watson dapat digunakan sebagai pedoman dan memperbaiki praktek. Hal ini dapat membentuk perawat dengan aspek praktek yang memuaskan dan dapat menghasilkan klien dengan perawatan holistic sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan. Layanan selama proses menikmati jasa dan perilaku personel sangat mempengaruhi kepuasan pasien atau pelanggan. Sedangkan caring pada intinya adalah sebuah proses interpersonal. Dalam bekerja seorang perawat tidak hanya berpendidikan formal saja tetapi harus mengikuti berbagai seminar dan pelatihan-pelatihan yang mendukung pekerjaan. Pelatihan atau seminar yang dimaksud disini adalah yang berhubungan dengan peningkatan perilaku caring seperti pelatihan tentang etika, pelatihan tentang peningkatan keterampilan/skill dalam bidang keperawatan dan tentang cara berkomunikasi ini sesuai dengan pendapat Koziar, B. (2010) yang menyatakan tindakan caring meliputi komunikasi, tanggapan yang positif, dukungan atau intervensi fisik oleh perawat. Dan menurut Bendall, 1977 dalam Morison (2009) menyatakan bahwa *caring* berkenaan dengan sikap dan emosi perawat dan caring yang lain berfokus pada aktivitas yang dilakukan perawat saat melakukan fungsi keperawatannya.

KESIMPULAN

- 1) Perilaku *caring* dalam keperawatan menunjukkan hasil penelitian bahwa sebagian besar responden 60 orang (72,3%) menilai perilaku *caring* sangat baik.
- 2) Kepuasan pasien pada perilaku *caring* bahwa sebagian responden 42 orang (50,6%) merasa sangat puas.
- 3) Dari hasil uji spearman diperoleh nilai korelasi sebesar 0.357, dengan nilai signifikan p (p-value) sebesar 0.001 yang lebih kecil dari α 0.05. Maka H_0 ditolak dan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan (bermakna) antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa rumah sakit panti waluya sawahan malang

DAFTAR PUSTAKA

- Afsyah, L. 2011. http://repository.unand.ac.id/1799_1/1/PENELITIAN.pdf. Diakses Tanggal 11-10-2014 __Jam 22.55
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan : professional*. (Edisi Keempat). Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan,I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktik Penulisan Riset*
- Budiman. 2011. *Penelitian Kesehatan (Buku Pertama)*. Bandung: Refika Aditama.
- Hidayat,A.A.A. 2007. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat,A.A.A. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kozier, B., Erb,G. & Snyder,S.J. 2004. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses &Praktek, (ED.7, Vol 1)*. Terjemahan oleh Karyuni,P.E.,Lusyana,A. & Eka,W. 2010. Jakarta: EGC.
- Morrison, P., Burnard,P. 2008. *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Terjemahan Oleh Yulianti,D. (Edisi Kedua). Jakarta: EGC.
- Notoadmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Keperawatan. (Edisi Kedua). Yogyakarta:
Graha Ilmu.

Susilo,R. 2011. *Pendidikan Kesehatan dalam*
Keperawatan. Yogyakarta: Nuha
Medika.

Wawan,A., M.D. 2010. *Teori & Pengukuran*
Pengetahuan, Sikap dan Perilaku
Manusia. Yogyakarta: Nuha
Medika.

Widyawati,S.N. 2012. *Konsep Dasar*
Keperawatan. Jakarta: Prestasi
Pustaka.