

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan (*Caring*) Di Ruang Rawat Inap

Vera Yulandasari^{1)*}, Suswinda Yulisutomo¹⁾, Haris Suhamdani¹⁾, Amalia Mastuti¹⁾, Sumiati¹⁾, Beti Haerani¹⁾
Email: vera.yulandasari15@gmail.com

¹⁾ Prodi Keperawatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

ABSTRAK

Perilaku perawat merupakan salah satu indikator yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Perilaku perawat yang tergolong tidak baik seringkali menyebabkan pasien merasa tidak puas. Untuk mengetahui pengaruh perilaku perawat dalam melayani pasien terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Flamboyan RSUD Praya. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Korelasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 41 responden pasien yang dipilih dengan teknik *Insidental Sampling*. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan *kuesioner*. Penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden pasien menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 58,5%. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan dengan tingkat kepuasan $p = 0,005$. Perilaku perawat yang baik berupa *caring* dapat memberikan kepuasan kepada pasien selama menjalani perawatan.

Kata kunci: *Caring*, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Nurse behavior is one indicator that determines the level of patient satisfaction. The nurse's behavior which is classified as bad often causes the patient to feel dissatisfied. To determine the effect of nurses' behavior in serving patients on patient satisfaction in the Flamboyan inpatient room at Praya Hospital. The research design used in this study was correlational with a cross sectional approach. The sample in this study were 41 patient respondents who were selected by the incidental sampling technique. The research data were collected using a questionnaire. This study showed that most of the patient respondents stated that they were not satisfied, namely as much as 58.5%. Based on the results of the chi square statistical test, it was found that there was a relationship with the level of satisfaction $p = 0.005$. Good nurse behavior in the form of caring can provide satisfaction to patients during treatment.

Keywords: Caring, Patient satisfaction

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan status kesehatan pasien dan yang berfokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan pasien yaitu salah satu komponen yang penting dari sistem perawatan kesehatan di rumah sakit[1].

Pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik

yang dapat memberikan kenyamanan[2].

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting yang ada di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien. Maka pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit[3].

Pelayanan dan asuhan keperawatan terhadap pasien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan membantu pasien memulihkan

dan meningkatkan kemampuan dirinya, tindakan perawat dilakukan secara komprehensif dan berkesinambungan[3].

Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki ketrampilan *hard skill* dan *soft skill*, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh *soft skill* (80%) dan *hard skill* (20%). Keterampilan *soft skill* meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan *caring*[4]. Dalam hal ini Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik agar pasien mau menggunakan jasa rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya di masyarakat[5].

Salah satu tindakan yang diharapkan adalah tenaga perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien yaitu dapat melalui teknik dan sikap komunikasi serta berperilaku *caring* selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi[5].

Caring merupakan tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya dan *caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan menghargai orang lain. Watson dalam *Theory of Human Care*, mengungkapkan bahwa *caring* diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh[4]. *Caring* perawat dapat meningkatkan kesembuhan pasien karena pasien merasa terpenuhi kebutuhan fisik, emosi dan spiritual [6].

Faktanya dilapangan tidak seperti itu Prihandhani mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga pasien sangat sensitive apabila mendapatkan perlakuan yang kurang berkenan dari perawat sehingga

berbagai stigma negatif tentang sikap dan perilaku perawat masih sering terdengar di berbagai layanan kesehatan terutama rumah sakit. Beberapa hasil penelitian dilakukan sikap caring yang diberikan belum maksimal hanya sebagai pemahaman saja tetapi belum diaplikasikan secara maksimal dalam pelayanan keperawatan kepada pasien[7].

Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga sering kali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan[7].

Berdasarkan hasil survey awal dengan melakukan wawancara pada 15 pasien rawat inap Flamboyan RSUD Praya pada (20/07/2019) didapatkan bahwa 10 (75%) orang pasien mengeluh karena perawat terkadang terlambat dalam memberikan tindakan, dan perawat kurang informatif. Sementara 2 (10%) orang pasien mengatakan bahwa perawat kurang ramah, judes dan kurang perhatian, sedang 3 (15%) orang pasien lainnya mengatakan bahwa perawat kurang ramah mahal senyum, kurang baik perilaku dan tutur katanya, serta sering terlambat dalam memberikan tindakan.

B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Ruang Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Praya sebanyak 205. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Insidental Sampling sebanyak 41 orang. Penelitian di laksanakan di Ruang Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah pada bulan Agustus 2019. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan lembar kuesioner. Uji statistic menggunakan chi square.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Tabel 1.
Data Demografi

Karakteristik responden	n	%
Umur		
<20	5	12.2
21-35	15	36.6
35>	21	51.2
Total	41	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	27	65.9
Perempuan	14	34.1
Total	41	100
Pendidikan		
SD	20	48.8
SMP	12	29.3
SMA	7	17.1
PT	2	4.9
Total	41	100
Lama hari rawat inap		
<3	24	58.5
>3	17	41.5
Total	41	100

Sebagian besar responden pada kelompok ini adalah berusia <35 tahun sebanyak 21 orang (51,2%), dengan jenis kelamin terbanyak laki-laki sebanyak 27 orang (65,9%), pendidikan responden sebagian besar lulusan SD sebanyak 20 orang (48,8%), dan lama di rawat sebagian besar <3 hari sebanyak 24 orang (58,5%)

Tabel 2.
Perilaku *Caring* Terhadap Kepuasan Pasien

Perilaku <i>caring</i>	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<i>Caring</i>	7	17,1	8	19.5	18	44	0.003
Kurang <i>caring</i>	10	24.4	16	39	23	56	
Jumlah	17	41.5	24	58.5	41	100	

Berdasarkan tabel diatas distribusi terbanyak adalah responden yang merasa tidak puas karna kurangnya prilaku caring sebanyak 16 orang (39%), dan dan responden yang merasa puas dengan perilaku *caring* sebanyak 7 orang (17,1%).

Hasil analisis di peroleh nilai signifikan sebesar 0.005 berarti ada hubungan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien

2. Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar berumur <35 tahun, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Orang tua umumnya merasa rentan dan sangat sensitif terhadap bantuan yang diterimanya selama dirinya dirawat[8].

Pada umumnya, orang-orang yang berada pada resiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten dan siap untuk merawat mereka. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain[9].

Karakteristik responden berdasarkan kelamin sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara deital, sementara laki-laki tidak mengindahkan lah tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan[8].

Wanita lebih peka karena wanita biasanya lebih sensitif daripada peria dalam merasakan suatu keadaan atau melihat dari perilaku perawat yang tidak sesuai. Biasanya pasien wanita lebih teliti, cerewet dalam melihat suatu tindakan yang diberikan oleh perawat karena pasien wanita lebih menggunakan emosi, sementara laki-laki mengabaikan hal yang dirasakan wanita[9].

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan SD, sesuai dengan pendapat Munawaroh mengatakan

pendidikan rendah mempengaruhi seseorang dalam bertindak dalam mencari tempat pelayanan kesehatan. Semakin tingginya pendidikan seseorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan dari pasien atau keluarga pasien terhadap segala penanganan medis yang dilakukan oleh tim medis demi keselamatan dan kesembuhan pasien tersebut[10].

Seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah perilaku perawat dalam memberikan pelayanan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Biasanya pasien tidak mempertimbangkan aspek dari mutu rumah sakit yang dituju namun pasien lebih mementingkan kesembuhan yang paling utama daripada kepuasan yang dirasakan[10].

Karakteristik responden berdasarkan lama dari lama rawat inap yaitu >3 hari, Dalam penelitian Anjaryani, disebutkan bahwa lama tidaknya pasien dirawat dipandang dari 2 pendekatan, yaitu penyakit yang diderita pasien memang membutuhkan waktu lama (bisa satu minggu lebih) dan pasien merasa betah dalam menjalani perawatan[9].

Pasien dengan lama perawatan yang lama cenderung akan jenuh dengan situasi perawatan yang dilakukan dan pasien akan cenderung bosan dari apa yang diberikan perawat namun hal ini lama perawatan bukan hanya berdasarkan jenis penyakitnya tapi juga ada faktor lainnya. Pasien dengan jenis penyakit yang sama, sangat dimungkinkan mempunyai lama perawatan yang berbeda, hal tersebut dipengaruhi secara emosional bagaimana penerimaan diri pasien terhadap penyakit yang dideritanya. hal ini muncul karena hal yang bersifat psikologis maupun administratif sesuai dengan harapan pasien[9].

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien yang dirasakan selama menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Praya di Ruang Flamboyan dengan hasil uji statistik nilai $p = (0,005)$. Yang ada hubungan antara Perilaku Perawat Dalam Melayani Pasien

Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Praya. sesuai dari hasil pengolahan data pasien dengan tingkat kepuasan sebesar (41,5%) sedangkan untuk pasien dengan tingkat kurang puas lebih besar (58,5%).

Sama halnya dengan hasil penelitian dilakukan Husein tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit yang didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa puas berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama pada malam hari[11].

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Hal ini berarti kepuasan pasien diperoleh setelah pasien menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit tempat mereka dirawat dan dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien di pengaruhi oleh faktor internal yaitu karakteristik individual pasien dan faktor eksternal yaitu pelayanan kesehatan yang berasal dari rumah sakit termasuk pelayanan keperawatan[12].

Hasil penelitian ini didukung Anggoro tentang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan dapat memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit [13].

Melihat besarnya manfaat *caring* seharusnya *caring* tercermin dalam setiap interaksi perawatan dan pasien karena *caring* terhadap pasien adalah esensi keperawatan. Pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

D. KESIMPULAN

Perawat pelaksana di ruang Rawat Inap Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Praya sebagian sudah berperilaku *caring* dalam melayani pasien namun hal tersebut tidak menjamin bahwa perawat yang berperilaku *caring* terhadap pasien akan merasa nyaman. Beberapa hal yang dapat dikembangkan oleh perawat dalam berperilaku *caring* adalah menanamkan kepercayaan dan harapan pasien, mengembangkan kepekaan bantuan dan hubungan saling percaya, meningkatkan dan menerima ungkapan perasaan yang positif dan negatif, sistematis dalam metode pemecahan masalah, mengembangkan pendidikan dan pengetahuan internasional, meningkatkan dukungan, perlindungan mental, fisik, sosial budaya dan lingkungan spiritual, senang dalam membantu kebutuhan pasien.

Bagi profesi keperawatan hasil ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan kinerjanya dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terkait perilaku *caring* perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Valentina, B.M., Lumbantobing, Susilaningih, F.S., Dadi. 2019. Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*. Vo. 15, No.2.
- [2]. Pangganti, R.A. 2019. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Water. Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- [3]. Rafikanur. 2018. Peran Perawat Dalam Pemebrian Asuhan Keperawatan Di Pelayanan Kesehatan. osf.io/pnk2c. Siregar/197046003/rafikanur47@gmail.com
- [4]. Ariani, T.A., Aini, T. 2018. Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64.
- [5]. Pardedel, J.A., Saragih, M., Simamora, M. 2020. Tipe Kepribadian Hubungan Dengan Perilaku *Caring* Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari* Volume 3, Nomor 2, Juni 2020. <https://doi.org/10.31539/jks.v3i2.1207707>.
- [6]. Purwaningsih, D.F. 2018. Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 61-67.
- [7]. Prihandhani, I.G.A.A.S., Kio, A.L. 2019. Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan Interest. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1). <https://doi.org/10.37341/interest.v8i1.114>
- [8]. Gunarsa, S.D. 2008. Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- [9]. Anjaryani, W.D. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Thesis. Universitas Diponegoro.
- [10]. Munawaro, S. 2011. Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah.
- [11]. Husein, M. 2006. *Patient Satisfaction with Nursing Care Dera Ismael Khan Hospitl, Gomal Madical Collage. Medical Journal: Vol. 32. No.1*
- [12]. Yosafianti, V., Alfiyanti, D. 2010. Pengaruh Pendidikan Kesehatan Persiapan Pasien Pulang Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di RS. Romani Semarang. Prosiding Seminar Nasional Unimus 2010. ISBN: 978.879.704.883.9 Retrieved from <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/779/833>. Accessed on April 28, 2018
- [13]. Anggoro, W.T., Aeni, Q., Istioningsih. 2018. Hubungan Karakteristik Perawat dengan Perilaku *Caring*. *Jurnal Keperawatan* Volume 6. No.2, Hal 98-105, November 2018. FIKKes Universitas Muhammadiyah Semarang