

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr. RASIDIN PADANG TAHUN 2018

Indri Ramadini * Ira Sribudiarti
STIKes YPAK Padang, Jln S.Parman No 120 Lolong padang
*indri.ramadini@gmail.com*iyakirala@gmail.com

ABSTRACT

Caring behavior of a nurse in a hospital can improve patient satisfaction. In RSUD dr. Rasidin Padang has done a caring behavior workshop, but there has been no continuous evaluation by managerial parties. The purpose of this research is to know the relationship nurse caring behavior with level of patient satisfaction in inpatient room of RSUD dr. Rasidin Padang by 2018. This type of research is descriptive correlative with the research design cross sectional study. This research was in RSUD dr. Rasidin Padang. Research and data collection is carried out from December 2017 through the month of June 2018, with the number of total populations 965 and samples of the 90 respondents, sampling techniques using proportional sampling. The data obtained were analyzed in univariate frequency distributions with and bivariat with statistical test Chi Square. The results showed that more than half (80%) of nurses had caring behavior and less than half (35,6%) of patients are satisfied. The result bivariat of statistical tests are obtained that there is a meaningful relationship ($p=0,043$) between nurse caring behavior with patient satisfaction in RSUD dr. Rasidin Padang by 2018. Based on the above research it can be concluded that there is a relationship between nurse caring behavior with patient satisfaction that exists on this research.

Keyword : Caring, satisfied, Nurse, Patient

ABSTRAK

Perilaku *caring* seorang perawat di rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien. Di RSUD dr. Rasidin Padang sudah pernah dilakukan workshop perilaku *caring*, namun belum ada evaluasi secara kontiniu oleh pihak manejerial. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018. Jenis penelitian adalah deskriptif korelatif dengan desain penelitian *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang. Penelitian dan pengumpulan data dilakukan dari bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Juni 2018, dengan jumlah populasi 965 dan sampel 90 responden . teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling*. Data yang diperoleh dianalisa secara univariat dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan uji statistik *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh (60%) perawat memiliki perilaku *caring* dan kurang dari separuh (35,6%) pasien puas. Hasil penelitian bivariat berdasarkan uji statistik diperoleh bahwa ada hubungan yang bermakna ($p=0,043$) antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan, Perawat, Pasien

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Depkes RI, 2008 dalam Mailani dan Fitri 2017).

Pelayanan kesehatan yang profesional sangat mempengaruhi kualitas rumah sakit, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kualitas rumah sakitnya. Pelayanan kesehatan juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap pelayanan dan suatu hasil layanan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan juga merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2012).

Pelayanan perawat memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan perawat ini mencakup pelayanan keramahan, kecepatan dalam pelayanan. Untuk mengevaluasi kualitas jasa layanan ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan sebagai bukti fisik dari rumah sakit atau kenyataan (*Tangible*), kesediaan karyawan dan pengusaha untuk

memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen (*Empaty*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*Reliability*), pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*Assurance*). Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empathy kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membeda-bedakan golongan, suku dan agama (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2012).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% . Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Latupono 2014, dalam Sari 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Tindakan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien 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. Salah satu cara mengatasi masalah tersebut yaitu dengan sikap *caring*. Perilaku *caring* perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Watson,2009 dalam Mailani dan Fitri, 2017).

Caring merupakan fenomena yang universal dan terjadi disemua kultur. Hubungan antara perawat dengan pasien adalah hal yang terpenting dalam terciptanya suatu perilaku *caring* perawat. Penerapan perilaku *caring* oleh seorang perawat akan membantu perawat untuk mengenal lebih jauh tentang pasiennya, selain itu perawat juga dapat mengetahui masalah yang sedang dihadapi oleh pasien dan keluarga, sehingga perawat dapat membantu mencari solusi (Potter & Perry,2011 dalam Rozalina,2017). Tindakan *caring* dilakukan secara terus menerus, dilakukan dengan hati yang ikhlas, tulus, dan peduli terhadap keadaan atau masalah yang sedang dihadapi oleh pasien dan keluarga (Watson,2011 dalam Rozalina, 2017).

Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. *International Association of Human Caring* (Asosiasi Internasional untuk Kepedulian Terhadap Manusia) menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat

dimana perawat merawat (Wahyudi, 2016).\

Caring yang ada di negara Indonesia menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Depkes, 2008). Hasil survey penelitian pada bulan Juli 2010, kementerian kesehatan yang diwakili Usman menerima hasil *survey Citizen Report Card* (CRC) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 378 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Wahyudi, 2016).

Hasil penelitian Ramadhani (2015) tentang perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah Rumah Sakit TNI Angkatan Laut DR. Ramelan Surabaya, hasil penelitian didapatkan perilaku *caring* perawat kategori baik (74,6%), cukup (46,4%), dan kepuasan pasien kategori puas (56,3%), cukup puas (43,7%). Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah Rumkital DR. Ramelan Surabaya.

Hasil penelitian Mailani dan Fitri (2016) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang, hasil penelitian didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas. Terdapat hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien BPJS.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukti (2013) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan, hasil penelitian di dapatkan responden kurangpuas (57,6%), kurang handal (57,4%), kurang tanggap (64,8%), kurang menjamin (55,6%), kurang perhatian (70,4%), bukti fisik kurang baik (59,3%). Hasil uji statistic diperoleh bahwa ada hubungan yang bermakna antara, jaminan, perhatian, buktifisik, dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Surantih.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 14 Desember 2017 oleh peneliti yaitu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah tipe C di kota Padang yang merupakan rujukan dari Puskesmas kota Padang. Diketahui bahwa jumlah pasien rawat inap dari tahun 2015 mencapai 3019 orang, ditahun 2016 sejumlah 3721 orang dan ditahun 2017 mencapai 3710 orang. Berdasarkan data tahunan RSUD dr. Rasidin, diketahui bahwa pemanfaatan tempat tidur di RSUD dr. Rasidin belum maksimal, hal ini dilihat dari nilai BOR (*Bed Occupancy Ratio*) pada tahun 2015 sebanyak 22,80%, tahun 2016 berjumlah 24,59%, dan tahun 2017 berjumlah 38,98%. Peneliti kemudian melakukan wawancara kepada 10 orang responden di Ruang Rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang, diketahui 2 orang mengatakan puas dengan keadaan tempat yang ada, 2 orang mengatakan cara komunikasi perawat dengan klien dalam memberikan pelayanan masih kurang seperti kurang ramah menyapa pasien, 4 orang mengatakan kurang puas terhadap pemberian pelayanan yang diberikan perawat dalam memberikan tindakan seperti tidak menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan ke pasien dan 2 orang lainnya mengatakan puas terhadap pendekatan dan perhatian perawat terhadap klien dalam memberikan asuhan

keperawatan di RSUD dr. Rasidin Padang. Setelah dilakukan wawancara dengan pihak rumah sakit, diketahui sudah pernah dilakukan seminar tentang *caring* bagi perawat di RSUD dr. Rasidin Padang namun tindak lanjut belum dievaluasi dengan baik. Berdasarkan hal tersebut peneliti telah melakukan penelitian tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang 2018.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisa Univariat

Hasil penelitian hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018 dengan variabel dependen kepuasan pasien dan variabel independen perilaku *caring* perawat diambil dengan menggunakan kuesioner yang diperoleh dari 90 orang responden, diolah dan diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel berikut ini :

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu puas dan tidak puas, dapat dilihat pada tabel 4.1 :

Tabel.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018

No	Tingkat Kepuasan	f	%
1	Puas	32	35,6
2	Tidak Puas	58	64,4
Total		90	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa kurang dari separuh (35,6%) yaitu 32 responden puas di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.

Perilaku *Caring* Perawat

Perilaku *caring* perawat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu *caring* dan tidak *caring*, dapat dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel.2

Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018

No	<i>f</i>	%
Perilaku <i>Caring</i>		

1	<i>Caring</i>	54	60
2	Tidak <i>Caring</i>	36	40
Total		90	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (60%) yaitu 54 responden mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.

Analisa Bivariat

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang dapat di lihat pada tabel 4.3

Tabel 3

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018

No	Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		Pvalue
		Puas	Tidak Puas					
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	N	%	
1	<i>Caring</i>	18	20,0	36	40,0	54	60	
2	Tidak <i>Caring</i>	14	15,6	22	24,4	36	40	0,043
Jumlah		32	35,6	58	64,4	90	100	

Tabel 3 terlihat bahwa perawat yang memiliki perilaku *caring* didapatkan bahwa 18 responden (20,0%) puas dan 36 responden (40,0%) tidak puas. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p=0,043$ ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari 90 pasien di dapatkan bahwa kurang dari separuh (35,6%) yaitu 32 pasien puas dan 58 (64,4) pasien tidak puas di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gurusinga (2013) tentang Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap, disimpulkan bahwa untuk kepuasan pasien kategori puas (65,5%), sangat puas (13,2%), tidak puas (20,6%), dan tidak puas (0,7%). Penelitian ini juga

tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalsum (2016) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2016 , disimpulkan bahwa dari 81 responden 51(63%) mengatakan puas dan 30 (37%) mengatakan tidak puas. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2014) tentang hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung, disimpulkan bahwa dari 126 responden 52 (41%) mengatakan puas dan 74 (59%) mengatakan tidak puas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2012). Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pasien, maka pasien dapat merasakan hal-hal yaitu : kalau kinerjanya dibawah harapan pasien akan merasa kecewa, kalau kinerjanya sesuai harapan pasien akan merasa puas, dan kalau kinerjanya melebihi harapan, pasien akan sangat puas. (Sukanti, 2009 dalam Gendala, 2016)

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2007 dalam Kalsum 2016). 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). (Nursalam, 2014)

Menurut analisa peneliti, dari hasil penelitian menunjukkan kurang dari separuh pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dan lebih dari separuh pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapat. Jika dibandingkan dengan standar kepuasan rawat inap yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien masih berada di bawah standar. Rumah sakit membuat target pencapaian kepuasan pasien yaitu 85%. Jika dibandingkan dengan indikator standar pelayanan minimal, maka kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang masih tergolong rendah, karena pemerintah menargetkan kepuasan

pelayanan rawat inap adalah >90% sementara di RSUD dr. Rasidin Padang hanya 35,6%.

Rendahnya kepuasan pasien ini terjadi karena terdapat kesenjangan antara lima kenyataan dengan harapan terhadap lima dimensi kepuasan pasien. Sebanyak 4 dari 90 pasien (4%) tidak puas terhadap dimensi *tangibles* (kenyataan), 8 dari 90 pasien (9%) tidak puas terhadap dimensi *reliability* (keandalan), 18 dari 90 pasien (20%) tidak puas terhadap dimensi *responsiveness* (tangung jawab), 13 dari 90 pasien (14%) tidak puas terhadap *assurance* (jaminan), dan 9 dari 90 pasien (10%) tidak puas terhadap *empathy* (empati).

Peneliti kemudian mencermati hasil penelitian melalui kuesioner. Ternyata kepuasan pasien paling tinggi terdapat pada kuesioner nomor 3 tentang perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan (81%). Kemudian ketidakpuasan pasien terlihat pada kuesioner nomor 13 tentang perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain.

Upaya peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah menyampaikan kepada pihak rumah sakit RSUD Dr. Rasidin Padang tentang hasil penelitian ini agar pihak rumah sakit lebih meningkatkan lagi pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan. Semakin baik asuhan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari 90 pasien di dapatkan bahwa lebih dari separuh yaitu 54 (60%) pasien yang mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* dan 36 orang (40%) pasien yang mengatakan

perawat tidak memiliki perilaku *caring* di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan Darmawan (2017) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung, disimpulkan bahwa perawat yang berperilaku *caring* sebanyak 52% dan perawat yang berperilaku tidak *caring* sebanyak 48%. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalsum (2016) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, disimpulkan bahwa pasien yang mengatakan perilaku *caring* perawat baik (64,2%) pasien yang mengatakan perilaku *caring* perawat buruk (35,8%). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozalina (2017) tentang Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Bedah RSUD Panembahan Senopati Bantul, disimpulkan bahwa perawat yang memiliki perilaku *caring* baik (77,3%), cukup (18,2%), kurang (4,5%).

Caring adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Selanjutnya dijelaskan bahwa dalam konteks keperawatan *caring* bukan merupakan suatu hal yang unik tetapi *caring* merupakan suatu bentuk pendekatan seni dan ilmu dalam merawat klien yang merupakan sentral praktik perawat. *Caring* adalah sentral praktik keperawatan, yang merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. (Watson,1979 dalam Gurusinga, 2013)

Perilaku *caring* didefinisikan sebagai segala sesuatu mengenai tindakan verbal

maupun nonverbal perawat dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan pasien. Oleh karena itu, agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat memuaskan maka perawat harus memiliki perilaku *caring* yang baik. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain. (Kusmiran, 2015)

Menurut analisa peneliti, dari hasil penelitian menunjukkan lebih dari separuh pasien yang mengatakan perawat sudah memiliki perilaku *caring*, selain itu terdapat juga pasien yang masih mengatakan perawat tidak memiliki perilaku *caring* di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Setelah diamati oleh peneliti, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Penelitian ini memiliki angka nilai *caring* lebih tinggi dari pada angka nilai tidak *caring*. Hal ini membuktikan bahwa perilaku *caring* perawat di RSUD dr. Rasidin Padang sudah termasuk baik dengan dibuktikan hal tersebut.

Perilaku *caring* perawat sudah baik karena ruangan yang ditempati sudah diperbaharui dan dilengkapi oleh pihak rumah sakit, selain itu juga disebabkan jumlah perawat ruangan yang sudah memadai dengan jumlah pasien. Disamping hal tersebut *caring* perawat sudah meningkat karena tenaga medis perawat setiap ruangan sudah banyak yang melanjutkan kuliahnya dari D3 Keperawatan ke S1 Keperawatan bahkan sudah banyak yang telah menyelesaikan program studi Ners.

Peneliti kemudian mencermati hasil penelitian ini melalui kuesioner. Ternyata

perilaku *caring* perawat paling tinggi terdapat pada kuesioner nomor 15 tentang perawat membuat ruangan lebih segar dan nyaman (86%). Sedangkan perilaku tidak *caring* perawat terdapat pada kuesioner nomor 2 tentang perawat meninggalkan peralatan kotor di ruangan pasien (43%).

Upaya peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah menyampaikan kepada pihak rumah sakit RSUD Dr. Rasidin Padang tentang hasil penelitian ini supaya lebih meningkatkan fungsi managerial rumah sakit untuk memperhatikan dan memfasilitasi tenaga medis perawat agar lebih berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien .

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang hasil analisis hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa yang tidak berperilaku *caring* sebanyak 36 pasien yaitu 22 orang menyatakan tidak puas (24,4%) dan yang menyatakan puas sebanyak 14 orang (15,6%), sedangkan yang berperilaku *caring* sebanyak 54 pasien yaitu 36 orang menyatakan tidak puas (40,0%) dan yang menyatakan puas sebanyak 18 orang (20,0%). Hasil analisis data menggunakan uji statistik *Chi Squared* diperoleh nilai p sebesar 0,043 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2014) tentang hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung, didapatkan kesimpulan

bahwa yang tidak berperilaku *caring* sebanyak 61 responden yaitu 49 orang menyatakan tidak puas (38,9%) dan yang menyatakan puas sebanyak 12 orang (9,5%), sedangkan yang berperilaku *caring* sebanyak 65 responden yaitu 25 orang menyatakan tidak puas (19,8%) dan yang menyatakan puas sebanyak 40 orang (31,7%). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalsum (2016) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat Fatmawati tahun 2016, didapatkan kesimpulan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat buruk yaitu sebesar 26% dan perilaku *caring* baik sebesar 74%. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017) tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *private care centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, didapatkan kesimpulan sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah 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). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila membutuhkan lagi (Nursalam, 2014).

Caring merupakan tindakan dengan sikap peduli kepada orang,

menenangkan, memberikan perlindungan terhadap kerugian, memelihara martabat orang lain. Perilaku *caring* dapat dinyatakan sebagai suatu perasaan untuk memberikan keamanan, perubahan perilaku dan bekerja sesuai standar. Interaksi *caring* merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan dalam proses perawatan (Duffy, 2009 dalam Kusmiran 2015). Perilaku *caring* perawat merupakan tindakan profesional perawat dalam asuhan keperawatan pada pasien dan membina hubungan pasien-perawat, berfokus pada pelayanan, perasaan kasih sayang dan komunikasi. Maka semakin baik perilaku *caring* perawat akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. (Kusmiran, 2015)

Menurut analisa peneliti terhadap penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018. Maka berarti menunjukkan adanya keterkaitan yang erat antar perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring*

perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

Menurut peneliti kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Perawat merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan merupakan orang yang paling lama berinteraksi dengan pasien, sehingga dalam menjalankan praktik keperawatan perlu lebih memperhatikan perilaku *caring* perawat sebagai salah satu upaya untuk memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Pada penelitian ini diketahui *caring* perawat masih rendah sehingga kepuasan pasien juga sangat rendah. Maka upaya yang peneliti lakukan untuk hasil penelitian ini adalah menyampaikan kepada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan fungsi managerialnya untuk mengatur dan memfasilitasi tenaga medis perawat dan pasien. Memfasilitasi perawat dengan cara mengadakan evaluasi tentang *caring* perawat sekali sebulan, menyediakan peralatan medis dan medis diruangan perawat bekerja agar perawat bisa lebih menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman untuk pasiennya. Kemudian memfasilitasi pasien dengan cara menyediakan kotak saran disetiap ruang rawatan pasien untuk pasien menyampaikan kesan dan pesannya terhadap pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit yang akan berguna bagi pihak rumah sakit untuk perbaikan kedepannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan: lebih dari separuh (60%) perawat memiliki perilaku *caring*, kurang dari separuh (35,6%) pasien merasa puas, terdapat hubungan yang bermakna ($p=0,043$) antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

DAFTAR PUSTAKA

Bleich SN, Emre O, Christopher JL M. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience. *Journal Bull World Health Organ.* 2009. Doi : 10.2471/BLT.07.050401

Gendala E. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi S1 Keperawatan STIKes YPAK Padang (Skripsi). Padang : Keperawatan STIKes YPAK; 2016.

Gurusinga R. Perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap (Tesis). Sumatera Utara : FIK USU; 2013.

Hidayat Z. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga di rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2016 (Skripsi). Padang : Keperawatan STIKes YPAK; 2016.

Ilkafah, dkk. Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap private care centre SRUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Ejournal* 2017. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>

Indriani F. Hubungan Mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ujung Gading Kabupaten

Pasaman Barat (Skripsi). Padang : Keperawatan STIKes Perintis; 2012

Kalsum U. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien diruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat Fatmawati 2016 (Skripsi). Jakarta : SKM UIN Syarif Hidayatullah; 2016.

Kusmiran E. 2015. Soft skills *caring* dalam pelayanan keperawatan. Jakarta: Tim perpustakaan nasional.

Mailani F, Nera. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang. *Journal Endurance* 2017. <http://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>

Mukti. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan (Skripsi). Bukit Tinggi : Keperawatan STIKes Fort De Kock; 2013.

Ngurah D. Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan* 2014. Diakses tanggal 21 Maret 2018.

Notoatmodjo S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. 2012. Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional; Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika.

Ramadhani, IP. Perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap bedah rumkital DR. Ramelan

Surabaya. Jurnal kesehatan 2015. diakses tanggal 20 Maret 2018.

Rozalina A. Gambaran perilaku caring perawat pelaksana di ruang bedah RSUD Penembahan Senopati Bantul (Skripsi). Yogyakarta: Keperawatan STIKes Jendral Achmad Yani; 2017.

Wahyudi. Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat di ruang perawatan interna RSUD Sinjai (Skripsi). Makassar: Fakultas Kedokteran UIN Alauddin; 2016.