

**PENGARUH PENERAPAN ASUHAN KEPERAWATAN BERBASIS CARING  
MELALUI PEMBERIAN MODUL TERHADAP KEPUASAN PERAWAT**

*(The Effect of Nursing Care Application Base on “Caring” Through Giving Modul on  
Nurse Satisfaction)*

**Susilo Harianto\***

- \* Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga  
Kampus Gresik. Jl. Dr. Wahidin sudirohusodo 239 Gresik. Email:  
susilohariantokandar@gmail.com

**ABSTRAK**

Saat ini masih banyak keluhan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan keperawatan baik di rumah sakit maupun di tempat pelayanan keperawatan lainnya. Jenis keluhannya adalah pernyataan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan asuhan keperawatan berbasis *caring* sebagai upaya meningkatkan kepuasan perawat di RS Ibnu Sina Gresik.

Desain penelitian *quasy experiment (Pre-post test control group design)*. Populasinya adalah semua perawat di RS Daerah Ibnu Sina Gresik yang berjumlah 92 orang, dengan sampel sebanyak 15 perawat kelompok perlakuan dan 15 orang kelompok kontrol. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan model asuhan keperawatan berbasis *caring*, dan variabel dependennya adalah kepuasan perawat. Analisis menggunakan Uji non parametrik *Wilcoxon sign rank test* dan *Mann Withney Test*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan model asuhan keperawatan berbasis *caring* dengan kepuasan perawat pada kebutuhan rasa aman ( $p=0.015$ ), kasih sayang ( $p=0.038$ ), harga diri ( $p=0.031$ ) dan aktualisasi diri ( $p=0.028$ ) tetapi tidak pada kebutuhan fisiologis ( $p=0.625$ )

Kepuasan perawat meningkat setelah penerapan model asuhan keperawatan berbasis *caring*.

**Kata kunci: Asuhan keperawatan, *caring*, kepuasan**

**ABSTRACT**

*At this time there are still many complaints felt by users of nursing services both in hospitals and in other nursing services. The type of complaint is a statement of dissatisfaction with the nursing service received. The purpose of the study was to determine the effect of the application of caring-based nursing care as an effort to increase nurse satisfaction at Ibnu Sina Gresik Hospital.*

*The study design was quasy experiment (Pre-posttest control group design). The population was all nurses in Ibnu Sina Gresik Regional Hospital, 92 people, with a sample of 15 nurses in the treatment group and 15 control groups. The sampling technique was purposive sampling. The independent variable of this study was the application of a caring-based nursing care model, and the dependent variable was nurse satisfaction. Analysis using the Wilcoxon sign rank test and Mann Whitney non parametric test*

*The results showed that there was a significant effect the application of caring-based nursing care models to nurse satisfaction on safety needs ( $p=0.015$ ), affection ( $p=0.038$ ), self-esteem ( $p=0.031$ ) and self-actualization ( $p=0.028$ ) but not physiological needs ( $p=0.625$ )*

*Nurse satisfaction increased after the application of caring-based nursing care models.*

**Keywords: Nursing, *caring*, satisfaction**

## PENDAHULUAN

Masyarakat pada era ini yang merupakan era keterbukaan, akan memberi pengaruh pada tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang tinggi sehingga memacu rumah sakit berlomba menyediakan jasa pelayanan yang setinggi-tingginya terhadap pengguna, supaya masyarakat tetap setia pada jasa yang disediakan. Mutu pelayanan keperawatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, dan menjadi salah satu komponen penentu citra Rumah Sakit dan atau institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Profesi keperawatan berperan penting pada pelayanan kesehatan oleh karena profesi ini merupakan satu-satunya profesi kesehatan yang memiliki anggota dalam jumlah yang paling besar, paling dekat dengan pasien. Sebagai indikator kualitas pelayanan keperawatan yaitu kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan. (Kusnanto, 2004)

Pelayanan keperawatan merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang penting dalam menentukan suatu keberhasilan pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut diperjelas oleh Nurrachmah (2000) bahwa dalam sistem pemberian pelayanan kesehatan, keperawatan menduduki posisi yang sangat penting dalam kualitas

pelayanan kesehatan. Upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang lebih baik, tenaga keperawatan mempunyai peranan penting dengan menunjukkan kinerja yang baik sebagai wujud dari kualitas pelayanan (Nursalam, 2011).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai kontribusi besar bagi pelayanan kesehatan, mempunyai peranan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dalam upaya peningkatan mutu, kemampuan seorang perawat harus didasarkan pada standar selama menjalankan asuhan keperawatan, yaitu mulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi. Saat ini masih banyak keluhan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan keperawatan baik di rumah sakit maupun di tempat pelayanan keperawatan lainnya. Bentuk keluhan tersebut adalah pernyataan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Laporan penelitian *Citizen Report Card* (CRC) tahun 2010 ditemukan keluhan pada sikap perawat yang kurang simpatik , kurang ramah serta jarang tersenyum sebesar 65,4%. Penelitian Rahman (2014) menunjukkan bahwa kinerja perawat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum (RSU) Ibnu

Sina Gresik 44% adalah kurang. Studi pendahuluan di RSUD Ibnu Sina Gresik diperoleh kinerja perawat dalam asuhan keperawatan berbasis *caring* pada tahap pelaksanaan keperawatan yang cukup sampai kurang menunjukkan angka 60%. Tahap pengkajian dan perencanaan serta evaluasi yang cukup sampai kurang sebesar 30%. Studi pendahuluan ini dilakukan terhadap perawat sebanyak 10 orang perawat. Kinerja perawat pada fase pelaksanaan yang paling besar skornya pada katagori cukup sampai kurang. Salah satu bentuk pelaksanaan yang kurang tersebut adalah pemberian informasi pada klien. Tidak semua kegiatan yang dilakukan perawat pada klien selalu diawali oleh pemberian informasi yang memadai sehingga klien memahami seutuhnya perihalan permasalahan kesehatan yang dialami. Rendahnya pencapaian kinerja perawat pada tahapan pelaksanaan bisa dipengaruhi oleh keterbatasan waktu yang dimiliki oleh perawat dibandingkan oleh banyaknya aktifitas keperawatan yang harus dilakukan oleh seorang perawat sehingga terhadap intervensi yang memerlukan waktu dalam pelaksanaannya tidak dapat diselesaikan dengan khidmat, dan kesan yang diperoleh adalah perawat kurang sabar, atau ekspresi non

verbal yang kurang empati dan lain-lain.

Kinerja perawat yang kurang baik dalam memberikan asuhan keperawatan akan menghambat proses penyembuhan klien, proses pelayanan medik, produktivitas perawat maupun proses pelayanan keperawatan. Selanjutnya akan berpengaruh pada kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan akhirnya mengurangi kepuasan klien.

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh individu/kelompok orang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diberikan (Irawan, 2003 dalam Nursalam, 2013). Upaya untuk meningkatkan kinerja perawat dalam asuhan keperawatan salah satunya adalah pengembangan model asuhan keperawatan berbasis *caring*. Model asuhan keperawatan ini diharapkan dapat memberikan jalan keluar untuk meningkatkan kinerja perawat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan perawat dan akhirnya berpengaruh pada kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan. Konsep *caring* Swanson dalam *Middle Theory of Caring* mendeskripsikan 5 proses *caring* menjadi lebih praktis. Kelima proses *caring* tersebut adalah

*maintaining believe, knowing, being with, doing for dan enabling.* (Swanson, 1991). Penerapan tahapan *caring* tersebut selama pelaksanaan asuhan keperawatan yang dimulai dari pengkajian sampai evaluasi diharapkan akan meningkatkan kualitas kinerja perawat di rumah sakit. Perbaikan kualitas kinerja perawat disebabkan perilaku *caring* Swanson akan meningkatkan kepedulian perawat dalam menjalin hubungan dengan klien baik verbal maupun non verbal. Perawat dituntut untuk memiliki sikap positif terhadap klien, mengaktualisasikan diri untuk klien, memberikan informasi, mampu berbagi, memberikan tindakan terapeutik, serta memberdayakan klien. Sikap dan perilaku perawat tersebut secara terstruktur diintegrasikan dalam kegiatan pemberian asuhan keperawatan dengan harapan akan mempengaruhi kepartisipasian pasien dalam keperawatan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan pada klien. Kualitas pelayanan keperawatan yang meningkat meningkatkan aktualisasi diri perawat sehingga akan meningkatkan kepuasan perawat.

#### **METODE DAN ANALISA**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *quasy experiment* (eksperimen semu) dengan “*Pre-post test control group design*” Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ibnu Sina Gresik, yang dilakukan pada bulan Juni 2015. Populasi penelitian adalah seluruh perawat di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Gresik yang berjumlah 92 orang. Sampel penelitian ini kami menggunakan ruang Wijaya Kusuma dengan jumlah 15 orang perawat sebagai kelompok perlakuan dan ruang Dahlia dengan jumlah 15 perawat sebagai kelompok kontrol. Teknik sampling yang digunakan adalah *purpusive sampling*. Variabel yang diteliti adalah asuhan keperawatan berbasis *caring* sebagai variabel independen dan variabel dependennya adalah kepuasan perawat. Data dikumpulkan sebelum dilakukan perlakuan dan setelah dilakukan perlakuan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji *Wilcoxon* untuk mengetahui perbedaan *pre* dan *post* perlakuan pada masing masing kelompok. Sedangkan untuk mengetahui perbedaan antara kelompok perlakuan dan kontrol dilakukan uji *Mann Whitney*.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan

antara kelompok kontrol dan perlakuan tingkat kepuasannya setelah diberikan modul asuhan keperawatan berbasis *caring* pada kebutuhan rasa aman, kasih sayang, harga diri dan aktualisasi diri dengan nilai p-value 0.015, 0.038, 0.031 dan

0.031. Sedangkan kepuasan perawat pada kebutuhan fisiologis tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kelompok perlakuan dan kelompok kontrol dengan nilai p-value 0.625.

**Tabel 1** Hasil Uji Statistik

No	Kepuasan	Uji	n	Perlakuan	Kontrol	<i>Uji Mann Withney</i>
1	Fisiologis	Wilcoxon Sign Rank Test	15	Z=1.633 p=0.102	Z=0.447 p=0.655	Z=0.447 p=0.625
2	Rasa aman	Wilcoxon Sign Rank Test	15	Z=2.828 p=0.005	Z=0.000 p=1.000	Z=2.674 p=0.015
3	Kasih sayang	Wilcoxon Sign Rank Test	15	Z=2.000 p=0.046	Z=1.000 p=0.317	Z=2.671 p=0.038
4	Harga diri	Wilcoxon Sign Rank Test	15	Z=2.828 p=0.005	Z=1.000 p=0.317	Z=2.500 p=0.031
5	Aktualisasi diri	Wilcoxon Sign Rank Test	15	Z=2.828 p=0.005	Z=1.000 p=0.317	Z=2.500 p=0.031

Kepuasan kerja adalah perilaku umum seseorang terhadap pekerjaannya. Pekerjaan itu bukan hanya sekedar menghadapi kertas, menunggu pelanggan, tetapi termasuk di dalamnya adalah bagaimana berinteraksi dengan anggota tim kerja dan pimpinan, menyesuaikan dengan aturan dan kebijakan organisasi mentaati standar kinerja, berada di dalam kondisi kerja yang sering kali tidak ideal bagi seseorang tertentu (Robin dalam Nursalam, 2013). Stimulus baru dalam hal ini yaitu penerapan asuhan keperawatan berbasis *caring* untuk bisa diadopsi secara menyeluruh

sampai ke tahap *adoption* memerlukan waktu untuk menginternalisasi informasi tersebut pada dirinya selanjutnya mereka menjadi paham dan tertarik, berikutnya berupaya untuk menimbang-nimbang informasi tersebut selanjutnya baru pada tahapan mencoba mengimplementasikan dalam kegiatan sehari-harinya. (Roger dalam Notoadmojo, 2007)

Tahap *adoption* akan tercapai dengan gambaran yang terlihat pada kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Untuk sampai ke tahap *adoption*, perawat

menggunakan modul untuk meningkatkan pengetahuan yang sudah didapat, sehingga mampu menerapkan ke dalam aktivitas perawatan sehari-hari. Dalam penelitian ini implementasi modul hanya diterapkan selama 2 minggu, bila waktu penerapannya diperpanjang maka harapannya hasilnya akan lebih maksimal dan dapat disimpulkan bahwa modul asuhan keperawatan berbasis *caring* berpengaruh terhadap kepuasan perawat.

Pengaruh penerapan modul asuhan keperawatan berbasis *caring* dapat kami klasifikasikan menjadi 2 kelompok yaitu terhadap kepuasan perawat pada pemenuhan kebutuhan fisiologis dan kepuasan perawat pada pemenuhan kebutuhan rasa aman, kasih sayang, harga diri dan aktualisasi diri.

Terhadap kepuasan perawat pada kebutuhan fisiologis tidak terbukti asuhan keperawatan berbasis *caring* dapat meningkatkan kepuasan perawat. Kondisi ini karena pengaruh tersebut memerlukan waktu yang relative lama. Artinya pelayanan keperawatan berbasis *caring* akan dirasakan pelanggan, yang berakibat meningkatnya kepuasan pelanggan. Sesuai hasil penelitian Abdurrouf, (2013) ada hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien. Selanjutnya kepuasan pelanggan

meningkatkan loyalitas pelanggan. Menurut Huriyati (2010) tahap-tahap loyalitas pelanggan itu mulai 1) Seseorang yang diyakini akan membutuhkan jasa tetapi belum dapat informasi 2) Seseorang yang mempunyai kebutuhan akan jasa tetapi belum menggunakan 3. Seseorang yang sudah menggunakan jasa tetapi belum memiliki perasaan positif, 4. Seseorang yang telah menggunakan jasa dan jasa yang dibutuhkan ditawarkan secara teratur 5. Seseorang yang secara aktif mendukung penyedia jasa dan memberikan rekomendasi pada orang lain untuk menggunakan. 6. Pada tahap ini terjadi hubungan yang kuat saling menguntungkan antara pelanggan dan penyedia jasa. Apabila sudah memasuki tahap tersebut akan berpengaruh pada peningkatan produktifitas rumah sakit sehingga berdampak pada meningkatnya insentif yang diterima perawat. Peningkatan insentif inilah yang meningkatkan kepuasan perawat dalam kebutuhan fisiologis.

Sedangkan pada pencapaian kebutuhan rasa aman, kasih sayang, harga diri dan aktualisasi diri tentu akan segera dapat dirasakan oleh perawat melalui perubahan perhatian pasien terhadap perawat, perubahan pola komunikasi perawat terhadap perawat yang lain. Perubahan pola interaksi/hubungan perawat klien

atau perawat dengan perawat tentunya akan mempercepat dan meningkatkan tercapainya kepuasan untuk memenuhi kebutuhan rasa aman, kasih sayang, harga diri dan aktualisasi diri dari perawat.

Kepuasan perawat apabila dikaji dari teori *Caring* Swanson (1993) menguraikan bahwa dalam memberikan asuhan keperawatan perawat seharusnya mengerti kejadian yang berarti di dalam kehidupan pasien, hadir secara emosional, melaksanakan suatu hal terhadap seseorang sama halnya melakukan pada dirinya sendiri, menyampaikan informasi dan membantu jalan seseorang dalam menghadapi masa peralihan kehidupan serta menempatkan kepercayaan individu selama menjalani hidup (Potter & Perry, 2005).

Konsep *caring*, Swanson kalau kita perhatikan mengidentifikasi perilaku *caring* menjadi 5 dimensi yaitu dimensi mempertahankan kepercayaan/*maintaining believe*, penuh arti/*knowing*, bersama dengan/*being with*, lakukan untuk/*doing for* dan memungkinkan/*enabling*. Kelima dimensi *caring* Swanson tersebut pada intinya menekankan pada perawat untuk mempunyai pandangan positif pada klien, mengaktualisasikan diri untuk klien,

menyampaikan informasi, mampu memberikan tindakan terapeutik, serta memberdayakan klien. Sikap dan perilaku perawat ini secara terstruktur diintegrasikan dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan dengan maksud akan berpengaruh terhadap tingkat kepartisipasian pasien dalam keperawatan, sehingga memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan yang diterima oleh klien. Kualitas asuhan keperawatan keperawatan yang meningkat memberikan pengaruh pada aktualisasi diri perawat sehingga, akan meningkatkan kepuasan perawat.

Pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri bagi perawat sangat penting artinya sebagai perwujudan pemenuhan kebutuhan diri setiap orang untuk menghindari terjadinya metapatologi oleh tidak terpenuhinya kebutuhan aktualisasi tersebut dalam bentuk kehidupan sebagai robot, kehilangan emosi, semangat dan lain-lain (Maslow, 1973 dalam Listyowati, dkk, 2011)

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Model asuhan keperawatan berbasis *caring* Swansen dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan perawat.

### **Saran**

Modul kinerja perawat dalam asuhan keperawatan berbasis *caring* dapat digunakan oleh kepala bidang keperawatan rumah sakit sebagai dasar memberikan pembekalan kepada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien.

Bagi institusi pendidikan dapat menggunakan modul kinerja perawat dalam asuhan keperawatan berbasis *caring* pada saat melakukan pembelajaran klinik di laboratorium dan saat memberikan pembekalan materi asuhan keperawatan berbasis *caring*.

Penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk menganalisis penerapan pengembangan model peningkatan kinerja perawat dalam asuhan keperawatan berbasis *caring* dengan sampel ruangan yang lebih banyak dan waktu penerapan yang lebih lama untuk dapat memperoleh gambaran yang lebih mewakili kondisi Rumah Sakit Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

#### KEPUSTAKAAN

- Abdurrouf, M., Nursalam., Purwaningsih. (2013). *Model Caring Islami terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien*. Jurnal Ners. Vol.8.no.1:153-164.
- Huriyati, Ratih (2010), *Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV. Alfabeta Bandung.
- Kusnanto., Guntarlin, S., Purnihasti, E. (2009). *Karakteristik Individu dan Reward System Berhubungan dengan Kinerja Perawat*. Jurnal Ners Vol 4 No.1:87-92.
- Lestari, R. (2010), *Tingkat Stres Kerja dan Perilaku Caring Perawat*. Jurnal Ners Vol.5 No 2:165-171.
- Listiyowati, dkk. (2011), *Hubungan antara Kebutuhan Aktualisasi Diri dan Dukungan Sosial dengan Kematangan Karir*. Journal Psikologi UNS, Vol 23 no 3 hal 116-145. <http://jurnalwacana.psikologi.fk.uns.ac.id/index.php/wacana/article/view/23/23> diakses 20 Nopember 2014).
- Nurrachmah, E. (2000) *Pentingnya Komite Keperawatan dalam Pengembangan Profesi*. Jurnal Manajemen & Administrasi RS Indonesia. 2. (2). 73-78.
- Nursalam, (2013). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P.A. & Perry, A.G. (2005), *Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*. Alih Bahasa, EGC. Jakarta.
- Rahman, Hamid (2014). *Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik*. Laporan Penelitian.
- Sukesi, N. (2013). *Upaya Peningkatan caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*. Jurnal Manajemen Keperawatan. No.1 Vol.1. 15-24.

Swanson, K.(1991). Emperical Development of Medlle Range Theory of Caring..Journal of Nursing Reseaarcht. Vol.40 No.3  
[http://nursing.unc.edu/files/2012/11/ccm3\\_032549.pdf](http://nursing.unc.edu/files/2012/11/ccm3_032549.pdf). Diakses tanggal 20 Nopember 2014 pukul 10.00 WIB.

Swanson,K.,(1993), *Nursing as Informed Caring for The Well-Being of Other*,Jornal Nursing of Scholarship, Vol.25, No. 4. 352-357 diambil dari [http://nursing.unc.edu/files/2012/11/ccm3\\_032549.pdf](http://nursing.unc.edu/files/2012/11/ccm3_032549.pdf). tanggal 20 Nopember 2014.