



Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Siti Aisyah ¹, Citra Maulidya Wahyu Imani ¹, Puji Rahayu ¹

¹Dosen Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia.

INFORMASI

Korespondensi:
sitiaisyah@fik.um-surabaya.ac.id



Keywords:
 Caring Nurses, and Patient Satisfaction Level

ABSTRACT

Purpose: To describe the relationship between nurse caring and the level of patient satisfaction in inpatient room 1 of the Haji General Hospital, Surabaya.

Methods: Quantitative research method by applying correlational method with Cross Sectional approach. The sample in this study was 30 patients who were in the inpatient room 1 RSU Haji Surabaya. Sampling using Non Probability Sampling with Simple Random Sampling sampling technique. The research instrument used a nurse caring questionnaire and the level of patient satisfaction. The research instrument used a nurse caring questionnaire and the level of patient satisfaction. Analysis of the data using the Chi-Square test with the help of SPSS 25.

Results: The results of the analysis show that there is a significant relationship between nurse caring and the level of patient satisfaction in the inpatient room 1 Rsu Haji Surabaya (p value= 0.01 <0.05) with a correlation value (0.598) then H_0 is rejected so that H_a is accepted so there is a strong relationship and a positive relationship, the better the nurse's caring, the better the level of patient satisfaction, namely the respondent has the caring nature of the nurse 28 respondents (93%) and as many as 25 respondents (83%) have a good level of patient satisfaction.

Conclusion: There is a relationship between the caring of nurses on the level of patient satisfaction in the inpatient room 1 of the Surabaya Haji General Hospital. Therefore, caring for nurses is very important in improving the quality of service in nursing, so the caring behavior of nurses needs to be improved. One way to improve caring behavior is to do in-house training. Innovation in house training is hard skill and soft skill training.

LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan keperawatan adalah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun (Eki, 2019).

Kualitas pelayanan keperawatan tercermin pada saat melaksanakan 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* antara lain kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan *caring*. Dwiyanti (2007, dalam Prabowo, Anisa dan Dodi, 2014) mengatakan kualitas pelayanan keperawatan tercermin pada pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Profesional adalah perpaduan antara pengetahuan dengan keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang dalam pelaksanaannya mencerminkan perilaku *caring*.

Caring merupakan sebagai suatu cara pemeliharaan yang berhubungan dengan menghargai orang lain, disertai perasaan memiliki tanggung jawab terhadap perlakuannya atau tindakannya (Potter & Perry, 2012). Perawat dalam pelayanan keperawatan yang diberikan pada klien membutuhkan *caring*. *Caring* perawat yaitu sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku *caring* perawat menjadi tuntutan utama pada pasien yang akan memenuhi kesehatan yang optimal. Perilaku *caring* perawat yang diterapkan pada saat melakukan asuhan keperawatan yang diberikan berkontribusi pada mutu pelayanan kesehatan. Salah satu unsur yang memiliki peranan yang besar dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan profesi perawat memiliki proporsi yang relatif besar dari seluruh sumber daya manusia yang ada di rumah sakit dan paling banyak berinteraksi secara langsung dengan pasien. Kerja dan tugas perawat lebih banyak dibanding tenaga kesehatan lain (Nursalam, 2014).

Puas atau tidaknya pasien dalam memberikan penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan keperawatan sangat bergantung pada bagaimana cara seorang perawat mengaplikasikan kiat *caring* ketika memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, dan pada akhirnya akan mempengaruhi jumlah pasien di instalasi rawat inap rumah sakit tersebut (Wicaksono dan Prawesti, 2012). Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan (Abdul, Saleh dan Sjattar, 2013).

Berdasarkan penelitian oleh Wahyudi, dkk (2017) di RSUD Sinjai dari jumlah responden 17 dengan kategori penghargaan baik terdapat 2 (11.8%) responden memiliki perilaku *caring* kurang baik, yang mempengaruhi faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku *Caring* perawat dari 14 responden dengan kategori penghargaan kurang baik terdapat 7 (50.0%) responden memiliki perilaku kurang baik, pelaksanaan perilaku *caring* perawat masih rendah. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara penghargaan dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang perawatan interna RSUD Sinjai ($p=0,020$). Dari penelitian lain Edgar (2020) tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien terdapat 17

Responden mengatakan Perilaku Perawat kurang *caring* namun merasa puas dengan pelayanan Keperawatan di Paviliun Hana sudah *Caring* namun masih merasa kurang puas dengan itu karena Perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan namun masih merasa tidak puas dengan hal itu.

Di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat (Kalsum, 2016). Penelitian lainnya di pulau Jawa yaitu kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Berperilaku *Caring* (Suwoko & Warsito, 2019).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi faktor *caring*, diantaranya adalah faktor individu yang terdiri dari usia, pengalaman bekerja di bidang keperawatan,

tingkat pendidikan, kesadaran perawat dan distress moral. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prompahakul, nikmat, Kongsuwan (2011) yang paling mempengaruhi pada tingkat *caring* seorang perawat adalah pengalaman kerja dan tingkat pendidikan. Perawat yang sudah bekerja selama beberapa tahun memiliki tingkat *caring* yang sangat tinggi. Tingkat pendidikan juga berpengaruh, apabila perawat yang memiliki gelar yang lebih tinggi maka komunikasi akan semakin baik.

Teori Potter & Perry (2009) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian perawat terhadap pasien dengan sepenuh hati. Perhatian perawat dapat dicapai dengan memberikan asuhan, empati, komunikasi lembut dan kasih sayang kepada pasien, yang diharapkan dapat membentuk hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Oleh karena itu, pasien dapat merasa nyaman dan menghilangkan stres akibat penyakitnya.

Menurut Watson (2004), perilaku *caring* perawat yang termasuk dalam 10 faktor *caring* merupakan dasar untuk memberikan pelayanan keperawatan, antara lain: pendekatan humanistic dan altruistic kepercayaan-harapan, kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif klien, menggunakan *problem solving* dalam pengambilan keputusan, meningkatkan belajar mengajar interpersonal, menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural dan spiritual yang mendukung memberikan bantuan dalam kebutuhan dasar manusia dan terbuka pada eksistensial fenomenologikal. Kesepuluh faktor tersebut harus dilaksanakan oleh perawat yang merupakan tanggung jawab perawat dan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat (Abdul, Saleh, dan Sjattar, 2013) dimana variabel yang paling signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel perawat, karena perawat dirawat inap tidak terlepas dari peran sebagai pemberi pelayanan, pendidik pasien untuk mandiri, serta memberikan konsultasi atas kesulitan yang dihadapi oleh pasien (Firdauz, Muhlisin, 2010). Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien, pasien akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja

pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Sudian, 2012).

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dari tahun 2020 hingga 2021 mengalami peningkatan dari 86,44% hingga 87,34%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dan mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap 1 termasuk dalam kategori baik. Unsur persyaratan pelayanan di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya termasuk pada kategori sangat baik (A) sedangkan untuk delapan unsur lainnya termasuk dalam kategori B atau baik. Di awal tahun 2021 jumlah survey indeks kepuasan masyarakat: Persyaratan Pelayanan (89,75%), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (88,25%), Waktu penyelesaian (87,25%), Biaya/ tarif pelayanan (88,00%), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (87,25%), Kompetensi pelaksana (84,60%), Perilaku pelaksana, saran dan Masukan (87,60%), Penanganan pengaduan (86,00%), Sarana Prasarana (87,60%).

Perilaku *caring* perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat sebagai salah satu untuk memenuhi kepuasan pasien (Wibowo, 2015). Berdasarkan pemikiran tersebut maka dengan menggunakan *caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan harmonis antara perawat dengan pasien dan dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien itu sendiri (Rahayu, 2015). Untuk mengatasi masalah yang terdapat pada *caring* perlu meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan dan melakukan monitoring perilaku *caring* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan mengedepankan prinsip-prinsip *caring*. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Watson, 2017) dalam (Octaviani & dkk, Agustus 2020).

Berdasarkan uraian sebagaimana disebutkan di atas, maka penulis perlu melakukan penelitian Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menerapkan metode korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel pada penelitian ini sebesar 30 pasien yang ada diruang rawat inap 1RSU Haji Surabaya. Pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik sampling *Simple Random Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *caring* perawat dan tingkatkepuasan pasien. Analisa data menggunakan uji *Chi- Square* dengan bantuan SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian meliputi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian data umum/ demografi responden, *Caring* perawat, dan Tingkat kepuasan pasien.

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang merupakan Rumah sakit milik Provinsi Jawa Timur yang didirikan berkenaan peristiwa yang menimpa para jamaah haji di terowongan mina pada tahun 1990. Dengan adanya bantuan dana dari pemerintah Arab Saudi dan dilanjutkan dengan biaya dari pemerintah Provinsi Jawa Timur, berhasil dibangun gedung beserta fasilitasnya dan resmi dibuka pada tanggal 17 april 1993. Sebagai RSU tipe C. pada tahun 1998 berkembang menjadi RSU tipe B Non pendidikan pada tanggal 30 Oktober 1008 sesuai SK, RSU Haji berubah status menjadi RSU tipe B pendidikan.

Gedung Instalansi Rawat Inap 1 (IRNA) memiliki 2 ruangan yaitu Ruang Marwah dan Ruang Shofa, Ruang Marwa merupakan salah satu ruang rawat inap di RSU Haji. Gedung IRNA Marwah melayani perawatan pasien kelas II dan kelas III. Ruang Marwah 1,3,4 merupakan ruang perawatan untuk pasiendewasa sedangkan ruang Marwah 2 merupakan ruang perawatan untuk anak. Ruang Marwah 1 memiliki kapasitas tempat tidur 20. Jumlah tenaga perawat sebanyak 17 perawat. Gedung IRNA Shofa melayani perawatan pasien kelas I dan II. Ruang Shofa 3 memiliki kapasitas tempat tidur 15. Jumlah tenaga perawat sebanyak 15 perawat.

Data Umum

Dibawah ini akan disajikan tabel tentang karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan lama dirawat.

Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2021.

Umur	Jumlah	Presentasi (%)
20- 25 tahun	1	3%
26- 45 tahun	3	10%
46- 55 tahun	7	23%
56- 65 tahun	13	43%
> 65 tahun	6	20%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden berumur 56- 65 tahun berjumlah 13 orang (43%) dan responden paling sedikit berumur 20-25 tahun berjumlah 1 orang (3%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin di di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2021.

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki- laki	18	60%
Perempuan	12	40%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden paling banyak adalah laki- laki berjumlah 18 orang (60%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada Bulan Agustus 2021.

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	2	7%
SMP	1	3%
SMA	19	63%
D3	3	10%
S1	5	17%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendidikan yang paling banyak adalah SMA dengan Jumlah responden 19 orang (63%) dan yang paling sedikit adalah SMP dengan jumlah 1 orang (3%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Status Pekerjaan di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2020.

Lama Perawatan	Jumlah	Presentase (%)
1 X 24 Jam	1	3%
2 X 24 Jam	5	17%
3 X 24 Jam	14	47%
4 X 24 Jam	6	20%
5 X 24 Jam	4	13%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa status pekerjaan yang paling diatas dapat dilihat bahwa status lama dirawat yang paling banyak adalah 3 hari dengan jumlah responden 14 orang (47%) dan yang paling sedikit adalah 1 hari dengan jumlah responden 1 orang (3%).

Data Khusus

Caring perawat di Ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Tabel 4.6 *Caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2021

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Caring</i>	28	93%
Tidak <i>Caring</i>	2	7%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

paling banyak adalah pensiunan dengan jumlah responden 9 orang (30%) dan yang paling sedikit adalah belum bekerja, guru, kuli bangunan, satpam, dan supir dengan jumlah 1 orang (3%).

4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Dirawat

Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan lama perawatan selama di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa perawat *Caring* yaitu berjumlah 28 orang (93%) dan perawat yang tidak *caring* berjumlah 2 orang (7%).

Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase (%)
Tidak puas	5	17%
Puas	25	83%
Total	30	100%

Sumber: Data Primer Agustus 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas yaitu berjumlah 25 orang (83%) dan

responden yang tidak puas 5 (17%).

Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2021.

Variabel	N	p Value
Hubungan <i>Caring</i> Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	30	0,01

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Spearman rho* diperoleh hasil ρ Value 0,01 dengan nilai α (0,05) maka $\rho < \alpha$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

***Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya**

Hasil penelitian menunjukkan *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagian besar dalam kategori *Caring* 28 orang (93%).

Hasil penelitian juga menemukan bahwa perilaku *Caring* Perawat di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya karena perawat selalu mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian, perawat melayani pasien sebagai seorang individual dan menghargai keinginan pasien, perawat memberikan dukungan/motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh, perawat menunjukkan rasa empati, dan perawat merespon secara cepat terhadap panggilan pasien, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian mengenai Perilaku *Caring*, dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang Perawat (Kalsum, 2016). Penelitian oleh Abdul, (2013) menemukan hasil bahwa sebanyak

81,3% dari 157 Perawat Berperilaku *Caring* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum haji Surabaya

Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum haji Surabaya merasa puas sebanyak 25 orang (83%).

Suarli (2012) mengatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan klien. Mutu pelayanan keperawatan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* (Bauk et al, 2013). Dikatakan perawat menerapkan *reability* bila perawat dapat dipercaya dalam memberikan asuhan keperawatan. Jika, perawat memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik maka perawat sudah menerapkan *tangibles*. Dikatakan *assurance* bila perawat memberikan asuhan keperawatan dengan kemampuan, pengetahuan dan perilaku menghargai kepada pasien. Perawat menerapkan *responsiveness* dengan perawat membantu klien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dikatakan perawat *emphaty* bila perawat memberikan perhatian personal kepada klien, memahami dan membantu klien menghadapi masalah dan memahami kebutuhan klien. Jika perawat mewujudkan kelima dimensi kualitas pelayanan maka klien akan merasa puas dan akan menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Bila perawat tidak menunjukkan kelima dimensi ini, maka klien akan merasa tidak puas dengan layanan kesehatan, sehingga klien tidak akan kembali ke layanan tersebut (Kusnanto, 2019).

Penelitian Linda (2017) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, karena perawat mendengarkan keluhan dengan tanggap dan langsung membantu pasien. Tenaga kesehatan juga melakukan komunikasi yang baik sehingga mudah dimengerti dan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Peneliti berpendapat sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya karena perawat di ruang rawat inap 1 telah memberikan pelayanan keperawatan dengan baik.

Perawat diruangan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik sehingga dapat meyakinkan klien. Perawat berpakaian sopan dan selalulakukan pelayanan dengan cepat, ramah dan tanggap, perawat selalu bersedia menanggapi keluhan / permasalahan pada klien, perawat menerima dan melayani pasien dengan baik dan cekatan dan bersikap bersahabat.

Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Dari hasil uji statistik menunjukkan nilai ρ Value 0,001, $r = 0,598$ dengan nilai $\alpha(0,05)$ maka $\rho < \alpha$, dengan H_0 ditolak sehingga H_a diterimayang berarti ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum haji Surabaya. Sementara itu, koefisien korelasi dalam penelitian ini menunjukkan nilai positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien merupakan variabel searah, artinya jika variabel *caring* perawat baik maka variabel tingkat kepuasan pasien juga akan baik, begitu juga dengan sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ikafah dan harniah (2017) yang menyatakan ada gubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Dan pada penelitian Eka (2017) yang menyatakan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuassn pasien. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Wolf (2003) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai ($r = 0,53$).

Watson (2012) menyatakan *caring* dalam keperawatan terdiri dari upaya untuk melindungi dan menjaga atau mengabdikan rasa kemanusiaan dengan membantu orang lain untuk meningkatkan pengetahuan dan pengendalian diri. Aspek utama *caring* dalam analisis meliputi: pengetahuan, penggantian irama (belajar dari pengalaman), kesabaran, kejujuran, rasa percaya, kerendahan hati harapan dan keberaniannya, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Dampak perilaku *caring* bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman (Watson, 2012).

Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit, karena sebagian besar pelayanan yang ada di Rumah Sakit diberikan oleh perawat (Laschinger, Gilbert & Smith, 2011). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian psikologis dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Nursalam, 2016). Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian

tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015). Perilaku *caring* merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan.

Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. *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 (Dwidiyanti, 2015). Perilaku *caring* dalam keperawatan dipelajari dari berbagai macam filosofi artinya bukan hanya perawat saja yang berperilaku *caring* tetapi sebagai manusia kita juga bisa memperhatikan sesama. Perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Watson, 2007 dalam Nursalam, 2016).

Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja lebih rendah daripada harapan pasien, pasien akan merasa tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas. Pengaruh kinerja pelayanan keperawatan salah satunya adalah dari perilaku *caring* perawat (Kotler, 2016).

Menurut opini peneliti, *caring* perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena mengandung nilai-nilai kemanusiaan sesuai dengan sepuluh karatif faktor dalam menjalankan asuhan keperawatan pada pasien. Pelayanan keperawatan pada dasarnya harus mempunyai kepedulian dalam

memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat dikatakan *caring* ketika memiliki perhatian dengan sepenuh hati terhadap pasien, kepedulian, empati, komunikasi yang ramah dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik antara perawat-pasien. Ketika perawat melakukan berbagai hal tersebut maka pelayanan keperawatan yang diterima pasien akan sesuai dengan harapannya sehingga pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya.

RSU Haji Surabaya diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan keperawatan yang optimal dan profesional dengan menerapkan perilaku *caring* perawat sebagai landasan dalam melakukan setiap tindakan keperawatan. Mulai dari hal sederhana yaitu dengan berkomunikasi kepada pasien, menanyakan keluhan, bertutur kata yang sopan, selalu membantu pasien serta banyak tindakan yang positif lainnya yang sifatnya *care* kepada pasien dan diperlukan oleh pasien tersebut baik dari segi bio-psiko-sosio-spiritual. Seiring terus berjalannya perawat berperilaku *caring* kepada pasien, tingkat kepuasan pasien akan semakin baik dan positif. Sehingga nantinya tercipta mutu pelayanan yang terstandar dan terjamin pelayanan keperawatannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sebagian besar *caring* perawat di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum haji surabaya berjumlah 28 orang (93%) dan yang tidak *caring* perawat berjumlah 2 orang (27%).

Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum haji surabaya responden yang merasa puas yaitu berjumlah 25 orang (83%) dan 5 responden yang tidak puas (17%).

Ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 rumah sakit umum haji Surabaya dengan hasil pengujian didapatkan p value

=0,001 dan secara statistic dinyatakan terdapat hubungan.

Saran

Bagi Institusi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Bagi pimpinan atau pengambil kebijakan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk supervisi dan pimpinan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya untuk menjadikan perilaku *caring* perawat sebagai dasar setiap ruangan perawat sehingga pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Diharapkan para tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menjalankan perannya dengan baik, khususnya bagi perawat agar dapat mempertahankan sikap *caring* kepada semua pasien agar kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan baik. Untuk mempertahankan perilaku *caring* perawat sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam keperawatan, sehingga perilaku *caring* perawat perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan perilaku *caring* adalah dengan melakukan *in house training*. Inovasi *in house training* adalah pelatihan *hard skill* dan *soft skill*.

Pencapaian kualitas pelayanan keperawatan yang dapat memenuhi kepuasan pasien menuntut setiap perawat memiliki kompetensi sebagai perawat profesional. Dengan adanya peningkatan pelatihan *hard skill* dan *soft skill*, dapat membantu diklat Rumah Sakit dalam merencanakan program kegiatan kedepannya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perawat. Program tersebut dapat berupa pelatihan profesionalisme perawat, pelatihan *caring*, pelatihan komunikasi terapeutik, pelatihan *supervise* kepala ruangan, pelatihan *critical thinking*, pelatihan *service excellent*.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor yang bisa membentuk perilaku *caring* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga pasien dapat menilai kepuasannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh, A., Sjattar, E., L. 2013. Jurnal Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bau- bau.
- Bauk et al, (2013). Hubungan Karakteristik Pasien

- dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene.
- Dwidiyanti. 2015. *Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani
- Edgar, 2020. Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*. Volume 8 Nomor 1, ISSN 2302-1152: Manado.
- Firdaus, Z., dkk. 2010. Analisa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta, FIK UMS.
- Harahap, E. M. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal Of Nursing Update, Volume 1 Nomor 1, 2*.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar, 8, 138–146.
- Kalsum. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32964/1/UMI%20KALSUM-FKIK>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Kusnanto. 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya : Pusat Penerbitan Dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Kotler, P. 2016. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laschinger, H. K. S, Gilbert S, & Smith L, (2011). *Patient Satisfaction as a Nurse Sensitive Outcome*. In D. M. Doran (Ed), *Nursing Outcome: the state of the science* (2nd ed. pp.359). London: Jones & Bartlett Learning.
- Linda, dkk. 2017. Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.
- Nursalam, 2014. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2 Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Potter & Perry. 2009. *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan*, Buku 1 edisi 7 Editor Dripta s Jabana, Salemba Medika, Jakarta.
- Potter & Perry, 2012. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktek. Volume II*. Jakarta: EGC.Potter & Perry, 2013. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktek*. Volume II. Edisi Revisi. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti, 2015. *Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Prabowo, B.S., dkk 2014. Hubungan Tingkat Kognitif Perawat Tentang Caring Dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. e- *Jurnal Pustaka Kesehatan*, vol 2. (no 1.) Januari 2014.
- Prompahakul C., dkk. 2011. *Review: Factors Relating To Nurses' Caring Behaviors for Dying Patient*. *Nurse Media Journal Of Nursing*.
- Suweko & Warsito. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Umayah, E. P. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Rawat Inap Wardah R S P k u Muhammadiyah Gamping. *Universitas Aisyiyah Yogyakarta*.
- Watson, J. 2004. *Theory Of human caring*. [Http://www2.uchsc.edu/son/caring](http://www2.uchsc.edu/son/caring).
- Wicaksono, D., Y., & Dian Prawesti. 2012. Kiat Keperawatan (Caring) dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan. *Jurnal Stikes Vol 5, No. 2 Desember 2012*.