

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG MENDAPATKAN PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KRATON PEKALONGAN

Fajar Ardian Aji Pradana
Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
2019

Abstrak

Caring perawat sangat penting dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga pasien dan keluarga puas terhadap pelayanan tersebut. Jumlah kunjungan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kraton Pekalongan tahun 2018 sebesar 3.816 kunjungan dengan kunjungan terbanyak non bedah sebesar 39.051 pasien (57,60%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Kraton Pekalongan. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif korelatif dan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan sebanyak 94 orang dengan teknik *accidental sampling*. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa 48 orang (51,1%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang dan 51 orang (54,3%) mempunyai kepuasan yang baik terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan dengan p value: 0,002. Rumah sakit perlu memberikan *reward* bagi perawat yang mempunyai perilaku *caring* yang baik pada pasien gawat darurat dalam bentuk pelatihan atau promosi jabatan.

Kata kunci: Perilaku *Caring*, Tingkat Kepuasan, Pasien Gawat Darurat

PENDAHULUAN

Salah satu fasilitas kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang wajib memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien pasal 6 yang menyebutkan bahwa kewajiban rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai

dengan standar pelayanan rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018, h. 8)

Gawat darurat (*emergency care*) merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien dalam waktu segera untuk menyelamatkan kehidupannya (*life saving*) (Azwar 1997, dalam Mathar 2018, h.59). Instalasi Gawat Darurat (IGD) disediakan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang dalam kondisi gawat darurat dan harus segera dibawa ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan gawat darurat yang cepat. Pelayanan gawat darurat mempunyai

aspek khusus karena mempertaruhkan kelangsungan hidup seseorang. Untuk menuju pelayanan yang memuaskan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruangan, alat kesehatan utama, alat penunjang diagnostik serta alat kesehatan untuk suatu tindakan medik (Mathar 2018, h.59).

Pasien IGD pada umumnya menuntut pelayanan yang cepat. Pasien dan keluarga mengharapkan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dapat memberikan kepuasan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang profesional tersebut akan cenderung menggunakan pelayanan di waktu mendatang (Roughman, dalam Morrison & Burnand 2009, h.32).

Perawat memiliki tugas profesional untuk memberikan asuhan keperawatan. Pada pelayanan keperawatan, *care* yang ditawarkan sesuai dengan harapan pasien (Radsma, 1994 dalam Morrison & Burnard 2009, h.14). Menurut Linberg (dalam Nursalam 2008, h.49) *caring* merupakan pemberian perhatian dan penghargaan kepada seorang manusia. *Caring* juga diartikan memberikan bantuan kepada individu atau sebagai advokasi pada individu yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya.

Data RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan mengenai jumlah kunjungan pasien di IGD menunjukkan bahwa pada tahun 2016 terdapat 4.356 kunjungan, tahun 2017

sebanyak 4.089 kunjungan dan tahun 2018 sebanyak 3.816 kunjungan. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan pada pasien IGD tahun 2014-2018 sebanyak 67.786 pasien terdiri dari 10.081 (14,87%) bedah, 39.051 (57,60%) non bedah, 8.751 (12,9%) kebidanan, 106 (0,16%) psikiatrik dan 9.797 (14,45%) anak.

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Kraton Pekalongan?”

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Kraton Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelatif (Notoatmodjo 2012, h.35) karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Kraton.

Populasi dalam penelitian semua pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Sampel dalam penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD RSUD Kraton Kabupaten

Pekalongan pada bulan Juli 2019 selama 7 (tujuh) hari sebanyak 94 orang. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil sampel yang tersedia pada saat dilakukan penelitian (Nursalam 2017, h.175).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tentang perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Pengumpulan data penelitian menggunakan wawancara terpimpin.

Penelitian ini menggunakan analisis data univariat yang menghasilkan distribusi frekuensi dan prosentase perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Analisa bivariat untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Kraton Pekalongan. Analisa bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *chi square* (Dahlan 2012, h.19).

Hasil Penelitian

Distribusi Perilaku *Caring* Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frek (n)	(%)
Baik	46	48,9
Kurang	48	51,1
Total	94	100

Tabel menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 48 orang (51,1%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang.

Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan

Tingkat Kepuasan Pasien	Frek (n)	(%)
Baik	51	54,3
Kurang	43	45,7
Total	94	100

Tabel menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 51 orang (54,3%) mempunyai kepuasan yang baik terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat.

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan

Perilaku Caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						ρ value	OR 95% CI
	Baik		Kurang		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	33	71,7	13	28,3	46	100	0,002	4,231 (1,776 -10,076)
Kurang	18	37,5	30	62,5	48	100		
Total	51		43		94			

Hasil uji *chi square* diperoleh ρ value sebesar $0,002 < 0,05$, yang berarti H_a diterima, sehingga ada hubungan yang signifikan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan. Nilai *Odd Ratio* (OR) diperoleh 4,231 (1,776-10,076) yang berarti responden yang menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat baik berpeluang mempunyai tingkat kepuasan yang baik sebesar 4,2 kali

dibandingkan responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat kurang.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 48 orang (51,1%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Siswati (2014) menyebutkan bahwa 57% responden menyatakan bahwa perawat sudah menunjukkan perilaku *caring* pada pasien dan terdapat 43% responden yang menyatakan bahwa perilaku perawat tidak *caring*.

Perawat dengan perilaku *caring* yang kurang seperti memberikan pujian pada upaya yang dilakukan pasien supaya sembuh. Hal ini dapat diketahui dari distribusi frekuensi terdapat 41 orang (43,6%) yang menyatakan bahwa perawat kadang-kadang memberikan pujian pada upaya yang telah dilakukan oleh pasien. Pemberian pujian pada pasien merupakan bentuk dari ekspresi perasaan positif perawat bagi kesembuhan pasien. Hal ini sesuai dengan Watson (1979, dalam Sudarta 2015, h.93) yang menyatakan bahwa salah satu *carative factor* yaitu pengekspresian perasaan positif dan negatif. Hadir untuk menampung dan mendukung ekspresi perasaan positif dan negatif sebagai suatu hubungan dengan semangat yang dalam dari diri sendiri dan orang yang dirawat.

Perilaku *caring* perawat yang kurang pada pasien di instalasi gawat darurat berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan perawat sehingga dapat mencegah kecelakaan pada pasien dan menjamin keselamatan pasien.

Perilaku *caring* perawat yang baik berdampak pada kenyamanan pasien selama menjalani perawatan di instalasi gawat darurat sehingga dapat mempercepat penyembuhan. Hal ini sesuai dengan Kozier (2010, h.568) menyatakan bahwa salah satu hasil akhir *caring* adalah kenyamanan meliputi kenyamanan fisik, psikospiritual, sosial dan lingkungan.

Perawat yang masih mempunyai perilaku *caring* yang kurang dapat diatasi dengan supervisi dan evaluasi terhadap pemberian asuhan keperawatan terutama *caring* pada pasien oleh kepala ruang. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan salah satu point dalam penilaian kinerja perawat dalam bentuk laporan bulanan kinerja perawat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 51 orang (54,3%) mempunyai kepuasan yang baik terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Wiyono (2016) yang menyebutkan bahwa sebagian besar pasien gawat daruata puas terhadap pelayanan, namun terdapat dimensi yang harus ditingkatkan oleh perawat dalam memberikan

pelayanan yaitu perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

Tingkat kepuasan pasien yang baik berdampak pada permintaan ulang terhadap pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang kurang pada pemberian asuhan keperawatan di ruang instalasi gawat darurat dapat diketahui dari pendapat pasien yaitu 19 orang (20,2%) yang menyatakan tidak setuju perawat terampil dalam melakukan tindakan pada pasien. Keadaan ini dapat disebabkan perbedaan persepsi pasien mengenai tindakan selama di instalasi gawat darurat. Kondisi pasien dalam kondisi darurat menyebabkan pasien tidak dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap tindakan yang dilakukan perawat pada pasien. Perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat dengan meningkatkan *caring* terhadap kebutuhan dasar pasien yang mendesak sehingga dapat memenuhi harapan pasien selama menjalani perawatan di instalasi gawat darurat.

Hasil uji *chi square* diperoleh p value sebesar $0,002 < 0,05$, yang berarti H_a diterima, sehingga ada hubungan yang signifikan

perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan. Nilai *Odd Ratio* (OR) diperoleh 4,231 (1,776-10,076) yang berarti responden yang menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat baik berpeluang mempunyai tingkat kepuasan yang baik sebesar 4,2 kali dibandingkan responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat kurang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Abdul (2013) yang menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

Perilaku *caring* perawat yang baik dalam pelayanan keperawatan pada pasien di instalasi gawat darurat akan menumbuhkan kepuasan pasien. Pelayanan di instalasi gawat darurat bersifat darurat sehingga pasien harus segera mendapatkan penanganan untuk keselamatan hidup pasien, sehingga perawat dituntut dapat memberikan informasi yang jelas tentang keadaan pasien dan penanganan untuk menyelamatkan pasien. Perawat juga harus mampu menjalin interaksi perawat-pasien yang baik dengan lebih *care* baik pada pasien maupun keluarga. *Caring* memberikan manfaat yang besar dalam keperawatan dan seharusnya tercermin dalam setiap interaksi perawat dan klien, dan bukan dianggap sebagai sesuatu yang sulit untuk diwujudkan

dengan alasan beban kerja yang tinggi atau pengaturan manajemen asuhan keperawatan ruangan yang kurang baik. Pelaksanaan *caring* akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan Sudarta (2015, h.94).

SIMPULAN

1. Lebih dari separuh yaitu 48 orang (51,1%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat kurang.
2. Lebih dari separuh yaitu 51 orang (54,3%) mempunyai kepuasan yang baik terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat.
3. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kraton Pekalongan dengan p value: 0,002 dan nilai *Odd Ratio* (OR) sebesar 4,231 (1,776-10,076).

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit
Kepala ruang perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pemberian asuhan keperawatan di instalasi gawat darurat terutama *caring* untuk dijadikan salah satu dalam penilaian kinerja perawat, rumah sakit perlu memberikan *reward* bagi perawat yang mempunyai perilaku *caring* yang baik

pada pasien gawat darurat dalam bentuk pelatihan atau promosi jabatan.

2. Bagi Pendidikan Keperawatan

Pendidikan keperawatan perlu meningkatkan pemberian materi mengenai *caring* perawat dan menggunakan *role play* sebagai metode pembelajaran untuk materi *caring* perawat.

3. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan data dasar bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. Universitas Hasanudin: Makassar
- Dahlan, S. (2012). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*, Penerbit Salemba Medika: Jakarta
- Kozier, B. (2010). *Fundamental Keperawatan Edisi 7*. Penerbit PT. EGC: Jakarta
- Mathar, I. (2018). *Managemen Informasi Kesehatan*. Penerbit Deepublish: Yogyakarta
- Morisson & Burnand. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*, Alih Bahasa: Widyawati & Meiliya, Penerbit PT. EGC: Jakarta

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta

Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Penerbit Salemba Medika: Jakarta

Nursalam. (2008). *Pendidikan Keperawatan*. Penerbit Salemba Medika: Jakarta

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta

Siswati. (2014). *Perilaku Caring Perawat: Pendekatan Watson Di Ruang Mawar Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Ponorogo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo: Ponorogo

Sudarta, IW. (2015). *Managemen Keperawatan*. Penerbit Gosyen Publishing: Yogyakarta

Wiyono, H. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta



