

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BALADHIKA HUSADA JEMBER

The Relationship Of Nurse's Caring Behavior With Patient Satisfaction In Hospital Baladhika Husada Jember

Hendro Prasetyo¹, Prestasianita Putri², Dony Setiawan Hendyca Putra^{3*}, Khofiatul Hasanah⁴

¹Program Studi D4 Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Malang, Indonesia

^{2,4}Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas dr.Soebandi, Indonesia

³Program Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia

(* email Korespondensi Author)

*Email: dony_shp@polije.ac.id

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important parameter, based on hospital standards that satisfaction is a form of service quality. Some patients are still dissatisfied with the service received. Patient dissatisfaction is caused by the nurse's lack of caring behavior. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction at Baladhika Husada Jember Hospital. This study used a correlational design with a cross sectional approach. The population in this study were patients treated in the Mawar, Flamboyan and Nusa Indah rooms for 2 weeks, namely 150 patients and a sample of 109 respondents was obtained. The sample of this research used Non Probability with accidental sampling technique. Data processed to use analysis of univariate and bivariate. Statistical test used Spearman rank. The results of the nurse's caring behavior research were said to be good at 83.5%, sufficient 11% and less by 5.5% while for patient satisfaction who felt satisfied 86.2% and dissatisfied by 13.8%. At statistical test of Spearman rank test obtained of p value = 0,000 with α value 0,05. These results indicated that there was a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction at Baladhika Husada Jember Hospital.

Keywords : Caring Behavior, Patient Satisfaction, RS Baladhika Husada Jember

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan parameter penting, berdasarkan standar di rumah sakit bahwa kepuasan merupakan suatu bentuk dari mutu pelayanan. Beberapa pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya perilaku caring perawat. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang Mawar, Flamboyan dan Nusa Indah selama 2 minggu yaitu sebanyak 150 pasien dan didapatkan sampel sebanyak 109 responden. Sampel penelitian ini menggunakan Non Probability dengan teknik accidental sampling. Data diolah dengan menggunakan analisa univariat dan analisa bivariate. Uji statistik menggunakan Uji Spearman rank. Hasil penelitian perilaku caring perawat dikatakan baik sebesar 83,5%, cukup 11% dan kurang sebesar 5,5% sedangkan untuk kepuasan pasien yang merasa puas 86,2% dan tidak puas sebesar 13,8%. Pada spearman rank diperoleh P value 0,000 dengan α 0,05 Hasil ini menunjukkan terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

Kata kunci : Perilaku Caring, Kepuasan pasien, RS Baladhika Husada Jember

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan parameter penting, berdasarkan standar dirumah sakit bahwa kepuasan merupakan suatu bentuk dari mutu pelayanan. Pasien merasa puas apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan sedangkan ketidakpuasan muncul dari hasil yang tidak sesuai dengan harapan (Pohan, 2007) . Namun, beberapa pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya perilaku caring perawat seperti perawat kurang dalam memberikan informasi sebelum memberikan tindakan kepada pasien, perawat kurang tanggap ketika pasien meminta bantuan, perawat kurang dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Rangki, 2021). Pasien mengungkapkan keadaan yang menyebabkan mereka tidak puas yaitu memperoleh pelayanan yang tidak professional (Skär & Söderberg, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian di Tanzania skor rata-rata perilaku caring perawat berada pada tingkat sedang ($x = 180,68$, $SD = 28,72$) dan skor rata-rata kepuasan pasien berada pada tingkat sedang ($79,81$, $SD = 9,78$), hal ini menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan asuhan keperawatan (Bukuku et

al., 2018), sedangkan dari hasil penelitian disalah satu rumah sakit Indonesia yang dilakukan yang dilakukan oleh Endiyono (2020) tentang perilaku caring perawat dalam melakukan pelayanan kepada pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar berdistribusi pada kategori buruk sebanyak 46 responden (46,5%) dan dalam kategori baik sebanyak 53 responden (53,5%), sedangkan tingkat kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori tidak puas sebanyak 48 responden (48,5%) dan merasa puas sebanyak 51 responden (51,5%).

Berdasarkan hasil penelitian di Puri Asih Hospital Salatiga didapatkan 125 pasien mengatakan perawat yang memiliki caring baik yaitu sebanyak 65 (52,0) dan tidak caring sebanyak 60 (48,0) dan untuk tingkat kepuasan yaitu tidak puas 60 (48,0) dan yang merasa puas 65 (52,0) (Afriliana et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian dipulau jawa timur yaitu di rumah sakit umum Haji Surabaya 28 orang (93%) berperilaku caring dan 2 orang (7%) tidak berperilaku caring, sedangkan tingkat kepuasan pasien 25 orang (83%) merasa puas dan 5 orang (17%) merasa tidak puas (Rahayu, 2022). Dari hasil penelitian di Rumah Sakit jember dari total 96 pasien didapatkan rata-rata responden puas sebanyak 86 % namun 14% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan (Putri et al., 2021).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu salah satunya perilaku caring perawat. Hal ini didukung dari pendapat Ardina dalam Roup (2016) mengatakan bahwa perilaku caring staf tenaga kesehatan termasuk perawat mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Azwar (2004) dalam (Mutiara et al., 2018), penurunan jumlah pasien disebabkan oleh kepuasan pasien yang rendah sehingga rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan pasiennya. Menurut Teori Swanson dalam (Amalina et.,al 2020), mengungkapkan bahwa caring merupakan proses keperawatan yang unik dalam pelayanan. Terdapat 5 dimensi perilaku caring yaitu *maintining belief* (mempertahankan kepercayaan), *knowing* (mengetahui atau berusaha untuk memahami kejadian yang dialami oleh orang lain), *being with* (menunjukkan perasaan empati kepada orang lain), *doing for* (melakukan sesuatu untuk orang lain), *enabling* (kemampuan)

Upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan meningkatkan perilaku caring perawat, karena perawat yang memiliki perilaku caring ini akan membentuk hubungan yang harmonis antara perawat dan klien sehingga pasien akan merasa nyaman, aman dan akan mengurangi stress akibat yang diderita sehingga akan menimbulkan kepuasan pasien (Andriyanti & Marlina, 2022). Perilaku caring dapat dilakukan dengan meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien. Bentuk perilaku caring yaitu dengan menolong pasien dalam memenuhi masalah fisik, psikis dan spiritualnya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember pada tanggal 30 Desember 2022 melalui wawancara 10 pasien di

dapatkan 5 pasien mengatakan kurang puas dengan perilaku caring perawat ditandai dengan perawat kurang ramah, perawat tidak memperkenalkan diri dan perawat kurang tanggap.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan yaitu desain korelasional dengan Pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember, yakni pada ruang rawat Flamboyan, Mawar, Nusa Indah. Total

Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 150 pasien. Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu memakai Non Probability dengan teknik Accidental Sampling selama 1 bulan dengan total sampel sebanyak 109 responden.

Variabel yang diteliti yaitu terakit dengan hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner. Data diolah melalui proses editing, coding, tabulating, entry dan cleaning. Hasil analisa data yang digunakan yaitu Spearman Rank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 1. Distrubsi Frekuensi Perilaku Caring Perawat

No	Variabel Perilaku <i>Caring</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	91	83,5%
2.	Cukup	12	11%
3.	Kurang	6	5,5%
Total		109	100%

Sumber: Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan table 1. distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Mei tahun 2023 dapat dilihat bahwa presentase tertinggi yaitu perilaku *caring* perawat sudah baik sebesar 83,5% dengan jumlah 93 responden. Sedangkan, persentase perilaku *caring* cukup yaitu sebesar 11% dengan jumlah 12 responden dan perilaku *caring* kurang yaitu 5,5 % dengan jumlah 6 responden

2. Rata-Rata Pernilaian Komponen Perilaku Caring Perawat

Tabel 2. rata-rata penilaian komponen perilaku *caring* perawat

No	Komponen	Mean
1.	<i>Compassion</i>	36,62
2.	<i>Competence</i>	20,68

Sumber : Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi nilai masing-masing komponen yang terdapat dalam penilaian perilaku *caring* perawat di rumah sakit Baladhika Husada Jember. Hasil penilaian didapatkan yaitu nilai tertinggi terdapat pada komponen *compassion* (Kasih sayang) dan nilai terendah pada komponen *competence* (kompetensi).

3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien

No.	Variabel Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1.	Puas	94	86,2%
2.	Tidak Puas	15	13,8%
Total		109	100%

Sumber :Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel 3 distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Baladhika Husada Jember Mei Tahun 2023 menunjukkan mayoritas pasien puas (86,2%) dengan jumlah 94 responden. Sedangkan, pasien yang tidak puas yaitu 13,8% dengan jumlah 15 responden.

4. Hubungan Perilaku *caring* perawat dengan Kepuasan pasien di Rumah sakit baldhika husada jember

Tabel 5.4 Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

No.	Variabel Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1.	Baik	87	79,8%	4	3,7%	91	83,5%	0,000
2.	Cukup Baik	6	5,5%	6	5,5%	12	11%	
3.	Kurang	1	0,9%	5	4,6%	6	5,5%	
Total		94	86,2%	15	13,8%	109	100%	

Hasil analisis Spearman Rank menunjukkan $p \text{ value} = 0,000 < \alpha 0,05 =$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menjalani rawat inap di RS Baladhika Husada Jember dari 109 responden, 91 responden yang berperilaku *caring* baik 79,8% menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Spearman rank didapatkan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangki (2021) di rumah sakit RSUD kota Kendari menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,031. Semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka pasien akan semakin puas

Caring ini berguna untuk mendukung proses kesembuhan pasien dan menjalin hubungan peduli dengan klien dan bertanggung jawab terhadap kondisi pasien karena *caring* merupakan suatu tindakan atas dasar kemanusiaan, sebagai suatu bentuk perhatian, perasaan empati dan kasih sayang kepada orang lain yang dapat dicerminkan dengan cara memberikan tindakan kepedulian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kondisi kehidupan klien. Sebagaimana yang dinyatakan oleh King *et al.*, (2019) hubungan antara perawat dan pasien dapat diistilahkan dengan "*relationship based care*" yang dapat diartikan sebagai hubungan yang berlandaskan dengan kepedulian dalam keperawatan.

Perawat yang mengaplikasikan perilaku *caring* yang baik akan meninggalkan kesan yang positif di pasien sehingga timbul rasa nyaman dalam proses tindakan keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Calong & Soriano (2018) yakni menyatakan pasien paling merasakan kepuasan yaitu pada aspek kenyamanan. Perawat paling banyak berinteraksi dengan pasien dan memiliki peran dalam membagikan dukungan secara emosional dan psikologis kepada pasien dan keluarga dengan cara memberikan asuhan keperawatan yang optimal. Perilaku *caring* yang baik akan berakibat pada mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat melihat kepuasan pasien (Kibret *et al*, 2022).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yaitu pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember mayoritas menilai perawat memiliki perilaku *caring* baik yaitu sebanyak 93 responden dari 109 responden, Pasien mayoritas puas yaitu sebanyak 96 responden dan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember dengan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwiantoro, L. (2022). Effect Of Nurse Caring Behavior And Communication On Inpatients Satisfaction. 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.1.513>
- Andriyanti, S., & Marlina, F. (2022). HUBUNGAN PRILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ZAINAL ARIFIN KOTA BENGKULU. 2.
- Bukuku, D. D., Chontawan, R., & Akkadechanunt, T. (2018). Nurse caring behaviors and patient satisfaction in a tertiary care hospital, The United Republic of Tanzania. *Nurs J*, 45(4), 217–228.

Calong, K. A. C., & Soriano, G. P. (2018). Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 697–703. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/9_1-soriano_original_10_2.pdf

Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36. <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>

Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember Exploration of Characteristics and Patient Satisfaction at Jember Hospital. *Nursing Sciences Journal*, 5(1).

Rahayu, S. A. C. M. W. I. P. (2022). *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya INFORMASI ABSTRACT. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).

Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.8>

Skär, L., & Söderberg, S. (2018). Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nursing Open*, 5(2), 224–232. <https://doi.org/10.1002/nop2.132>