
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA DI RAWAT INAP RS LNG BADAK BONTANG

Oleh

Dewi Kurnia Sari¹, Supriadi², Ratanto³

^{1,2,3}Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

E-mail: ¹dewikurniasari@gmail.com

Article History:

Received: 17-12-2023

Revised: 03-01-2024

Accepted: 17-01-2024

Keywords:

Caring Nurse, Patient Satisfaction, Hospital

Abstract: Introduction: *Caring is a basic human need and an important component of the nursing profession. Effective caring promotes healing, health, individual and family growth, a sense of wholeness and inner peace that transcends illness, trauma and life changes. Care is one of the benchmarks for health service users. The nurse's behavior that must be implemented is to be able to provide a sense of comfort, attention, caring affection, encouragement, empathy and interest, love, trust, protection, presence, support, giving touch, and being ready to help, and visit patients. This study aims to determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of patient and family satisfaction in inpatient care at the Badak Bontang LNG Hospital, East Kalimantan.* Method: *The research design used in this research is a descriptive correlation research design with a cross sectional analytical design. With a total of 100 respondents using a purposive sampling technique. Data analysis used to analyze the relationship between caring nurses and level of satisfaction uses Rank Spearman Analysis where both variables are on an ordinal scale.* Results: *The test results showed that the majority of nurses had provided sufficient caring and 75% of patients were very satisfied with the services provided. From the test results obtained, $p = 0.000$, meaning $p < 0.05$, this shows that there is a significant relationship between caring nurses and the level of patient and family satisfaction in the Inpatient Hospital LNG Bontang, East Kalimantan.* Conclusion: *There is a relationship between caring nurses and the level of patient and family satisfaction in the Inpatient Hospital LNG Badak Bontang, East Kalimantan.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada setiap orang secara paripurna yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (kemenkes 2022). Rumah Sakit juga merupakan bagian integral dari suatu organisasi kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan, serta pusat penelitian medik (WHO 2020). Rumah sakit juga merupakan institusi yang memberikan berbagai pelayanan kesehatan, seperti pelayanan

medis, pelayanan keperawatan, pelayanan gizi dan sebagainya.

Pelayanan Keperawatan menjadi bagian terpenting dalam pelayanan rumah sakit karena sebagian besar perawat menjadi tenaga kerja terbanyak yang melakukan pelayanan selama 24 jam yang juga menyerap anggaran pemasukan rumah sakit. (Artilel Eransa. 2021). Keperawatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan manusia, dan memberikan pelayanan komprehensif terhadap seluruh aspek kehidupan yaitu bio, psiko, sosial, dan spiritual. (Nursalam. 2014)

Pelayanan keperawatan suatu bentuk pelayanan kesehatan yang unik, dan berbeda dengan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh dokter, dan profesi lain. Filosofi keperawatan adalah humanisme, holisme dan care. (Nursalam,2014). Keperawatan adalah perofesi yang mengedepankan sikap “care”, atau kepedulian dan kasih sayang terhadap pasien. (Perry, 2012). Dari (Watson, 2009) caring merupakan bagian dasar dan sentral dalam praktek keperawatan.

Caring merupakan kebutuhan manusia yang mendasar serta komponen penting dari profesi keperawatan. (Jurnal A.Assefa, 2022). Caring yang efektif yaitu mempromosikan penyembuhan, kesehatan, pertumbuhan individu dan keluarga, rasa keutuhan dan kedamaian batin yang melampaui penyakit, trauma, dan perubahan hidup.

Di Indonesia sendiri perilaku care merupakan salah satu tolak ukur bagi pengguna pelayanan kesehatan. Perilaku perawat yang harus di terapkan adalah bisa memberi rasa nyaman, perhatian, kasih sayang peduli, memberi dorongan, empati dan minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan, dan siap membantu, dan mengunjungi pasien. (Watson, 2012). Perilaku itulah yang mendorong pasien untuk meningkatkan aspek fisik, psikis, spiritual, dan sosialnya.

Asuhan keperawatan juga melalui rasa perilaku peduli perawat, tetapi dengan kurangnya kepedulian professional mengakibatkan berkurangnya kesejahteraan dan kesehatan pasien, karena masih banyak perawat yang tidak menunjukkan perilaku peduli saat melakukan asuhan keperawatan pada pasien, yang dimana perilaku peduli perawat itu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. (Jurnal A.Assefa, 2022).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat ungkapan pasien yang dihasilkan dari pemberi pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkan. (Depkes, 2022). Tingkat kepuasan pasien merupakan penilaian atau evaluasi setelah menggunakan suatu pelayanan bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau setidaknya melebihi harapan.

Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data dengan 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%.

RS LNG Badak Bontang adalah rumah sakit Tipe D, berdiri sejak tahun 1984 yang merupakan RS perusahaan yang hanya melayani karyawan, keluarga serta pekerja yang sudah pensiun yang masih tinggal di Bontang. Seiring berjalannya waktu, lama kelamaan RS Badak berkerja sama dengan Asuransi-asuransi kesehatan, dan perusahaan lain di Bontang untuk berobat ke RS Badak. Di tahun 2018 RS Badak mulai bekerjasama dengan Asuransi BPJS yang melayani di rawat jalan, dan rawat Inap. Rawat Jalan terdiri dari 12 dokter Spesialis yang praktek di RS Badak, dan untuk rawat inap terdiri 51 tempat tidur. Adapaun

kritik, saran, masukan selalu kita terima sebagai evaluasi untuk merubah Rumah Sakit ini menjadi lebih baik lagi, terutama di bidang Pelayanan, baik di rawat jalan maupun rawat inap. Di rawat inap terdiri dari 4 tenaga Bidan dan 8 tenaga Perawat yang melakukan pelayanan kesehatan baik pada pasien kasus anak, kasus Bedah, orthopedi, Penyakit dalam, Mata, kasus saraf, kasus Jantung, kasus kulit, dan Kasus Maternitas. Adapun data penilaian yang pernah di dapat di bagian rawat inap yaitu pada kualitas makanan pada pasien di rawat inap sekitar 36 %, dari segi penyajian dan ketentuan diet saat di pasien di rawat inap, dari data itu tim gizi RS Badak, selalu berinovasi untuk mengolah, merubah, dan menyajikan makanan agar menjadi lebih baik.

Dari hasil wawancara dan berdasarkan komplek pasien dan keluarga yang diambil dari beberapa pertanyaan terkait pelayanan medis di RS LNG Badak dari 25 responden/pasien, sekitar 60 % menyatakan setuju atas wawancara (perawat RS LNG Badak yang melakukan perhatian dan peduli terhadap pasien saat melakukan pelayanan maupun pengobatan pasien). Dari ini perlu kita ketahui bahwa pemerintah juga sudah menetapkan persentase survey kepuasan dari kepuasan pelayanan public dan kualitas pelayanan di sampaikan bahwa ada beberapa tingkatan yaitu sangat puas/sangat baik: 88,31-100%, puas/baik: 78,81-88,30 %, kurang puas/kurangbaik : 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik : < 64,99% (PERMENPAN14/2017). pemerintah juga sudah menetapkan persentase survey kepuasan dari kepuasan pelayanan public dan kualitas pelayanan di sampaikan bahwa ada beberapa tingkatan yaitu sangat puas/sangat baik: 88,31-100%, puas/baik: 78,81-88,30 %, kurang puas/kurangbaik : 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik : < 64,99% (PERMENPAN14/2017).

Berdasarkan dari data tersebut pihak Rumah sakit, baik manajemen melakukan evaluasi terhadap tenaga medis di RS LNG Badak, untuk memperbaiki dalam pelayanan, sehingga nanti bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan professional dalam melayani pasien rawat inap, dengan meningkatkan rasa peduli, dan rasa kasih sayang (Caring), dengan harapan pasien tidak hanya sembuh karna pengobatan saja, tapi sembuh dengan rasa puas, yang melingkupi dari aspek bio, psiko, sosial, dan spiritual pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin membuktikan adanya hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di rawat inap di RS LNG Bontang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan secara cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 80 pasien/bulan dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini di laksanakan pada bulan Juli 2023, yang akan di lakukan di RS LNG Badak Bontang. Alat intrumen penelitian adalah Compassionate Healer dan competent practitioner dan kuesioner tingkat kepuasan.

Data yang diperoleh akan diolah dan hasilnya akan dipaparkan dalam persentase tabel distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus analisa univariat. Dimana analisa univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variabel penelitian. Selanjutnya data diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik. Dimana uji bivariat pada penelitian ini menggunakan Uji korelasi rank spearman dengan batas kemaknaan $\alpha=0,05$

HASIL DAN PEMBAHASAN*Analisis Univariat***Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	34	34.0
Perempuan	66	66.0
Usia		
< 21 Tahun	4	4.0
21-30 Tahun	23	23.0
31-40 Tahun	49	49.0
41-50 Tahun	16	16.0
51-60 Tahun	6	6.0
61-70 Tahun	1	1.0
>70 Tahun	1	1.0
Tingkat Pendidikan		
SMP	1	1.0
SMA	29	29.0
D3	32	32.0
S1	38	38.0
Status Pernikahan		
Menikah	86	86.0
Belum Menikah	14	14.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin responden, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori perempuan yaitu sebanyak 66 responden (66,0%). karakteristik responden berdasarkan usia responden, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori 31-40 Tahun yaitu sebanyak 49 responden (49,0%). karakteristik responden berdasarkan Pendidikan responden, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori S1 yaitu sebanyak 38 responden (38,0%). karakteristik responden berdasarkan Status Pernikahan responden, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori menikah yaitu sebanyak 86 responden (86,0%).

Tabel 2. Caring Perawat

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Baik	76	76.0
Cukup	23	23.0
Kurang	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer, 2023

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan caring Perawat, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori Baik yaitu sebanyak 76 responden (76,0%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Puas	75	75.0
Puas	23	23.0
Kurang Puas	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer, 2023

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Kepuasan Pasien, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 75 responden (75,0%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Caring Perawat	Kepuasan Pasien								P
	Sangat		Puas		Kurang		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Baik	69	69.0	6	6.0	1	1.0	76	76.0	0,000
Cukup	6	6.0	17	17.0	0	0.0	23	23.0	
Kurang	0	0.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	
Total	75	75.0	23	23.0	2	2.0	100	100	

Sumber : data primer, 2023

Tabel diatas menyatakan bahwa ada Hubungan *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien, dengan nilai *significancy* pada hasil menunjukan ($p = 0,000 < 0,05$).

PEMBAHASAN

Dari penelitian diperoleh hasil ada Hubungan *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien, dengan nilai *significancy* pada hasil menunjukan ($p = 0,000 < 0,05$).

Sebagai tenaga kesehatan profesional, seorang perawat memiliki tanggung jawab yang besar serta merupakan orang yang akan sering berinteraksi dengan pasien serta keluarga pasien, memberikan pelayanan serta membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam hal pelayanan dari perawat tersebut, pasien akan merasakan kepuasan apabila, pelayanan yang diberikan perawat bagus serta perawat memberikan perhatian terhadap pasien. Kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor namun faktor yang paling besar ialah *Caring* dari Perawat itu sendiri (Wuwung, Gannika & Karundeng, 2020). Sehingga perilaku *caring* terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien, sehingga perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (Andrianti & Marlana, 2022). Sehingga perilaku *caring* merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan pemberian layanan keperawatan, selain itu mencakup pula hubungan antar manusia dimana hal tersebut dapat berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin seorang perawat memberikan perhatian kepada pasiennya, maka pasien tersebut akan semakin merasakan kepuasan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Sejalan dengan Andrianti & Marlana (2022) yang dalam penelitiannya menyimpulkan

bahwa terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian maka kesimpulan yang didapat antara lain: Ada Hubungan Caring Perawat dan Kepuasan Pasien, dengan nilai signficancy pada hasil menunjukan ($p = 0,000 < 0,05$).

Meski hampir seluruhnya perawat dianggap telah memberikan caring baik dan pasien merasa puas akan tetapi ada beberapa indikator yg skor rata-rata masih dibawah indikator yang lain yang dianggap masih kurang memuaskan. Maka dari pihak Rumah sakit meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya terkhusus dibidang keperawatan dengan mendorong mengikuti seminar-seminar di bidang profesi perawat yang tertuang didalam perencanaan. Selain itu Rumah sakit juga mendorong dan merencanakan perbaikan serta meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan dengan menyesuaikan standar fasilitas. Perilaku caring yang baik harus diterapkan oleh perawat tanpa memandang siapa pasien yang sedang dihadapinya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melengkapi penelitian ini dengan mencari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seorang perawat dalam penerapan asuhan keperawatan khususnya dalam bidang caring perawat terhadap pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Artikel ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memberi dukungan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Seri Buku Hasil Penelitian View Project Seri Buku Ajar View project*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- [2] Andrianti, S., & Marlina, F. (2022). Hubungan prilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit zainal arifin kota bengkulu. *Injection: Nursing Journal*, 2(1), 18-30
- [3] Asman Abnur. (2017). *Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/123385/PERMENPAN%20NOMOR%2014%20TAHUN%202017.pdf>
- [4] Chrisnawati1, M. C. L. T. A. M. (2020). Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. [unism.ac.id https://ejurnal.unism.ac.id](https://ejurnal.unism.ac.id) > article > download
- [5] Dr. kusananto, S. Kp. ,M. K. (2019). *Buku 2019 Membangun Perilaku Caring Perawat Profesional*, 1.z <https://repository.unair.ac.id/91826/1/>

- BUKU%202019%20MEMBANGUN%20PERILAKU%20%20CARING%20PERAWAT%20PROFESIONAL.pdf
- [6] Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4, 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- [7] Henny Syapitri, Amilia, & Juneris Aritonang. (2021). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan (Vol.1) . <http://repository.sarimutiara.ac.id/29/1/Buku%20Ajar%20Metodologi%20Penelitian%20Kesehatan.pdf>
- [8] I Made Sudarma Adiputra. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, 1-326. https://repositori.uinalauddin.ac.id/19810/1/2021_Book%20Chapter_Metodologi%20Penelitian%20Kesehatan.pdf
- [9] Iwan Setyo Lesmana. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat,Provinsi Kalimantan Tengah)
- [10] http://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/113/1/SKRIPSI%20revisi%2009-04-21_2.pdf
- [11] Keperawatan, J., Praghlapati, A., Afrilianti, S., Gusraeni, D., Fakultas, K., Raga, P. O., Kesehatan, D., Pendidikan Indonesia, U., Keperawatan, K. F., & Kencana, U. B. (2021). *Artikel Penelitian Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit. 8.*
- [12] Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* <https://api.penerbitsalemba.com/book/books/08-0284/contents/fc506312-5e09-4027-a661-9ba646dced46.pdf>
- [13] Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawatinap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota
- [14] Rifaldi Zulkarnaen. (2017). *skripsi Caring perawat Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson.* <https://repository.unair.ac.id/76318/2/KKC%20KK%20FKP.N.17818%20Zul%20a%20SKRIPSI.pdf>
- [15] Suryani Manurung* Mey Lys Ceryah Hutasoit**. (2013). *Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat diRuang Rawat Inap RumahSakit.* <https://media.neliti.com/media/publications/39802-ID-persepsi-pasien-terhadap-perilaku-caring-perawat-di-ruang-rawat-inap-rumah-sakit.pdf>
- [16] Uchi Fauziah Tombili1*, S. L. A. K. (2022). *jurnal kepuasan pasien Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsu Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022.* <https://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho/article/view/38031>
- [17] Yanti, D., & Akbar, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. In *Journal of Health and Medical Science* (Vol. 1, Issue 1). <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>
- [18] Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120 Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39-46

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN