

PENGARUH PELAKSANAAN CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANDUNG

Mira Asmirajanti

Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebun Jeruk, Jakarta 11510
miraasmirajanti@esaunggul.ac.id

Abstract

Hospital is a health care institution that provides vary widely in the services, one of which is a nursing service. Nurses have continuous contact with the patient. the patient will be satisfied if obtain health service the same with patient expectations or exceed patient expectations. Patient satisfaction to nursing care is determined by caring behaviors of nurses. This study aimed to analyze the effect of the implementation of caring behaviors of nurses to patient satisfaction in the inpatient unit grade 3 General Hospital Bandung. The sample was 77 nurses in inpatient care at the General Hospital Bandung. The results showed that there was no effect of patient satisfaction to nursing care with caring behaviors of nurses or not. Conclusion this research is Nurse must continue to improve the knowledge of nursing care with caring behaviors of nurses, caring behaviors of nurses standards need to be made fully integrated with the rest of nursing standard services or standard procedure operational and nurses need to be kept informed about community demands for nursing services is gradually.

Keywords: *caring, nursing service, patient satisfaction*

Abstrak

Rumah Sakit merupakan institusi yang memberikan berbagai pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Perawat mempunyai kontak yang kontinyu dengan pasien. Pasien akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh sikap *caring* yang diberikan oleh para perawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Bandung. Sampel penelitian ini adalah 77 orang perawat di rawat inap di Rumah Sakit Umum Bandung. Hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pasien yang dilayani perawat secara *caring* atau tidak secara *caring*. Saran yang diberikan peneliti yaitu Perawat harus terus meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan keperawatan berlandaskan *caring*, standar *caring* perlu dibuat terintegrasi dengan seluruh Standar Asuhan atau Standar Operasional pelayanan keperawatan dan perawat perlu terus diinformasikan tentang tuntutan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan yang makin lama makin meningkat.

Kata kunci: *caring, pelayanan keperawatan, kepuasan pasien*

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, kuratif dan preventif kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan institusi yang berbeda dari institusi-institusi lain, terutama yang bergerak di bidang jasa. Rumah Sakit selain merupakan institusi sosial juga perlu memperoleh keuntungan untuk melaksanakan usahanya. Rumah Sakit merupakan institusi yang memberikan berbagai pelayanan kesehatan,

seperti pelayanan medis; pelayanan keperawatan; pelayanan gizi dan sebagainya.

Pelayanan keperawatan menjadi posisi kunci dalam pelayanan rumah sakit karena secara kuantitas perawat menjadi tenaga kerja terbanyak, menyediakan pelayanan 24 jam penuh, dan menyerap lebih dari 50% anggaran rumah sakit (Jurnal Kesehatan, 2009). Pelayanan ini berlandaskan sikap *caring* yang mengharuskan pemberi asuhan bertindak secara cepat tanggap dan responsif dengan tetap memperhatikan nilai-nilai profesi dan etika (Tomey, 2006). Perawat mempunyai kontak yang kontinyu dengan

pasien sehingga pelayanan keperawatan menjadi citra dan jantungnya rumah sakit.

Citra rumah sakit akan menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan termasuk pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh sikap *caring* yang diberikan oleh para perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Caring adalah esensi dari pelayanan keperawatan yang membedakan keperawatan dari profesi lain. Penyakit harus diobati tetapi kesakitan akan tetap ada, tanpa *caring* kesehatan tidak dapat dicapai. *Caring* merupakan bentuk kepedulian dan bentuk pertanggung jawaban hubungan antara perawat dan pasien (Watson, 1985 dalam George, 2011). Perawat mendiagnosis dan menangani respons manusia akibat kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan melakukan kegiatan hidup sehari-hari, yaitu kebutuhan dasarnya (Doenges, 2008). Yang sangat berbeda dengan ilmu kedokteran yang berlandaskan curing yaitu pemberian bantuan dalam mengintervensi penyakit (Tomey, 2006)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiara dan Lestari, A (2013) tentang hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pringsewu, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas dengan pelayanan perawat yaitu sebanyak 47 orang (49,0%), responden yang

cukup puas sebanyak 34 orang (34.5%) dan responden yang sangat puas hanya 15 orang (15,5%). Perawat dalam memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %) dan yang menilai pelayanan dengan *caring* yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8 %). Nilai $p : 0.007$ artinya ada hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu. Melihat uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh pelaksanaan *caring* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung.

Tujuan

Menganalisis pengaruh pelaksanaan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Bandung

Metoda Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner pada 77 perawat di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung.

Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat yang berkaitan antara pengaruh pelaksanaan *caring* perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis pengaruh pelaksanaan *caring* perawat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebagai variabel terikat. Hasil penelitian ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Pengaruh pelaksanaan *caring* terhadap kepuasan pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah di Bandung

Variabel	r	R ²	Persamaan garis	p value
Puas	0,017	0,000	H= 38.969+0,018* Puas	0,883

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan profesional yang ada di rumah sakit. Menurut PPNI (2010),

Perawat professional adalah tenaga professional yang mandiri, bekerja secara otonom dan berkolaborasi dengan yang lain.

Mereka telah menyelesaikan pendidikan ners generalis, ners spesialis dan ners konsultan. Mereka harus mengerti kebutuhan pasien secara penuh karena mereka adalah orang yang paling lama berhubungan dengan pasien. Mereka harus membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan bio, psiko, sosio dan spiritual pasien. Mereka harus sensitif dan mengetahui dengan jelas apa indikator yang menjadi kepuasan bagi pasien. Mereka berada dalam pengorganisasian manajemen keperawatan.

Menurut Glembocki and Fitzpatrick (2010), manajemen keperawatan mempunyai legitimasi sumber daya untuk mendelegasikan otonomi yang dimilikinya kepada stafnya sesuai dengan posisi dan memotivasi tenaga keperawatan. Menurut Marquis (2009), manajer keperawatan bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengontrol sumber daya manusia; material dan finansial yang ada. Manajer keperawatan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan untuk pasien dan keluarganya lebih efektif.

Caring merupakan esensi dari profesi keperawatan yang membedakan dari profesi lainnya. *Caring* merupakan kepedulian dan pertanggung jawaban perawat terhadap pasien. Pasien bukan hanya sembuh dari penyakitnya tetapi pasien harus mengetahui bagaimana caranya agar pasien dapat melaksanakan proses preventif, promotif dan rehabilitatif.

Menurut Watson (1988 dalam George, 2011) perawat dalam memberikan pelayanan harus berlandaskan profesional *caring* sebagai perwujudan kemampuan kognitif. Perawat bertindak terhadap respon yang ditunjukkan klien berdasarkan ilmu, sikap dan ketrampilan profesional. Perawat dalam memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan perawat. Perawat pada kenyataannya belum mampu berlandaskan *caring* dalam pemberian pelayanannya.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, menurut Aragon (2003 dalam Gomal Journal 2010), adalah keadaan saat harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien berlandaskan *caring* yang berbeda dengan pelayanan lain. Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *caring* tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hasil uji hipotesis disimpulkan pelaksanaan *caring* mempunyai $p > \alpha$ berarti hipotesis gagal ditolak yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien yang dilayani secara *caring* atau tidak secara *caring* oleh perawat.

Sesuai pengamatan penulis pada variabel pelaksanaan *caring* dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di atas, dapat ditarik benang merah sebagai berikut :

- a. Pasien-pasien dengan menengah ke bawah yang datang ke rumah sakit dengan tingkat pendidikan SD – SMA, kebanyakan tidak banyak menuntut dan tidak mengetahui seperti apa seharusnya pelayanan keperawatan yang profesional tersebut.
- b. Hampir semua pasien menggunakan jaminan kesehatan BPJS dan datang dengan kondisi yang sudah memerlukan pelayanan kesehatan, kebanyakan sudah tidak lagi memikirkan untuk mencari pelayanan kesehatan yang lain. Mereka sudah dapat diterima atau dilayani untuk mengatasi masalah kesehatannya sudah dirasakan cukup.
- c. Pasien-pasien berharap dapat segera mengatasi masalah kesehatannya dengan biaya yang terjangkau.
- d. Perawat sebagian besar berpendidikan D3 Keperawatan, dimana mereka belum matang secara konsep *caring*.
- e. Perawat masih banyak yang berusia muda yang memiliki lama kerja kurang dari 5 tahun.
- f. Pengembangan pendidikan S1 Keperawatan masih dilaksanakan untuk posisi struktural, dimana seharusnya pengembangan pendidikan S1 Keperawatan juga harus dilaksanakan pada posisi fungsional. Tenaga perawat fungsional merupakan tenaga pelaksana yang berhubungan langsung dengan pasien.
- g. Pengetahuan perawat tentang *customer service* masih perlu ditingkatkan. Pelatihan-pelatihan yang diberikan lebih banyak pada teknis medis.
- h. Perawat merasa bahwa pasien sudah cukup puas dengan pelayanan yang

- diberikan, sehingga tidak berusaha untuk meningkatkan pelayanannya.
- i. Perawat sudah merasa cukup dengan pengetahuan yang ada, sehingga mereka memberikan pelayanan sesuai rutinitas yang dilaksanakan.
 - j. Perawat banyak yang belum mengetahui uraian tugasnya dengan baik.
 - k. Standar *caring* dalam pemberian pelayanan keperawatan belum dibuat secara terintegrasi.
 - l. Pemberian pelayanan keperawatan oleh perawat masih memerlukan pengawasan dan pengontrolan dengan baik oleh manajemen keperawatan.
 - m. Manajemen keperawatan belum melakukan analisis tugas/ jabatan, rekrutmen dan seleksi tenaga kerja, orientasi, pelatihan secara baik dan direncanakan secara baik.
 - n. Pemenuhan tenaga keperawatan masih bergantung pada anggaran APBD belum memiliki otonomi penuh dalam rekrutment.
 - o. Budaya organisasi pelayanan keperawatan belum dibuat dengan optimal.
 - p. Manajemen keperawatan belum membuat pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan *customer service* atau *service excellent*.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini disimpulkan berdasarkan pada tujuan penelitian, rumusan hipotesis adalah perawat pemberi pelayanan lebih banyak perempuan 77,9 %, dan pendidikan D3 Keperawatan 85,7 %. Umur mereka berada pada kisaran kisaran 22 tahun sampai 43 tahun dengan lama kerja berada pada kisaran ada juga 0,2 tahun sampai 22 tahun. Pelaksanaan *caring* perawat berada pada nilai 30 – 54. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berada pada kisaran nilai 30 – 54. Pelaksanaan *caring* mempunyai $p > \alpha$ berarti hipotesis gagal ditolak yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pasien yang dilayani secara *caring* atau tidak secara *caring* oleh perawat.

Daftar Pustaka

- "A Pragmatic View of Jean Watson's Caring Theory". **Error! Hyperlink reference not valid.**, diperoleh tanggal 11 Februari 2014
- "Jean Watson's Philosophy of Nursing". <http://currentnursing.com/>

- [nursing theory/ Watson. Htm](#), diperoleh tanggal 14 Februari 2014
- "Leininger Theory". <http://nursing.jbpub.com/sitzman/ch15pdf>, diperoleh tanggal 11 Februari 2014
- "Nursing Theories". <http://www.pearsonhighered.com/bookseller/product/Nursing-Theories-The-Base-for-Professional-Nursing-practice/9780135135839.page#sthash.IQtrxbIw.dpuf>, diperoleh tanggal 11 Februari 2014

Asmirajanti, M., "Analisis Hubungan Fungsi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Tenaga Keperawatan Dengan Persepsi Kesadaran Pelanggan Akan Hak Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Bandung", Unpublished Tesis, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia, 2005.

Doenges, M.E and Moorhouse, M.F., "Application of Nursing Process and Nursing Diagnosis", Fifth edition, F. A. Davis Company, 2008.

Finkler, S.A., Kovner, C.T., and Jones, C.B., "Financial Management for Nurse Managers and Executives", Third edition, W.B Saunders Company, Philadelphia, 2007.

George, J. B., "Nursing Theories: The Base for Professional Nursing Practice", Sixth edition, Fullerton, California State University, 2010.

Glembocki, M.M and Fitzpatrick, J.J., "Advancing Professional Nursing Practice : Relationship – Based Care and the ANA Standart of Professional Nursing Practice", Minneapolis, Minnesota, 2010.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/4/Chapter%20II.pdf>, diperoleh tanggal 11 Februari 2014

Jurnal Kesehatan, ISSN 1979-7621, Vol. 2, No. 2 Hal 157-168, Desember 2009.

Kozier & Erb's., "Fundamentals of Nursing : Concepts, Process and Practice", Ninth edition, Pearson Education, New Jersey, 2012.

- Marquis, L.B and Jorgensen, C., *"Leadership Roles and Management Functions in Nursing : Theory and Application"*, Lippincott Williams and Wilkins, 2009. Unpublished Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Muhammadiyah Pringsewu Lampung, 2013.
- PPNI Jawa Barat, *"36 tahun Peran dan Pengabdian PPNI Propinsi Jawa Barat"*, CV. Multi Kreasi Mandiri, 2010. Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, *"Service, Quality, and Satisfaction"*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005.
- Sullivan, J.E., *"Effective Leadership and Management Nursing"*, Eight edition, Pearson, 2012. Tomey, A.M., *"Nursing theorists and their work"*, Eight edition, The C.V. Mosby Company, St. Louis, 2006.
- Tiara., & Lestari, A., *"Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung Tahun 2013"*, Trinton, PB., *"Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar & Daya Saing"*, Tugu, Yogyakarta, 2009.