

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD. BARRU

Yasir Haskas

STIKES Nani Hasanuddin Makassar

Alamat korespondensi : (yasir@stikesnh.ac.id /085399690012)

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Perilaku *Caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawat bermutu atau tidak pada rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Barru. Penelitian ini menggunakan rancangan observasi analitik, dengan jenis penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 61 orang yang didapat dengan metode *propability sampling* dengan teknik *cluster sampling*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dan wawancara, kemudian data diolah menggunakan komputer program SPSS versi 16,0 uji *che-square* dengan hasil nilai $p = 0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Disimpulkan bahwa ada hubungan cari.

Kata Kunci : *Caring, Kepuasan Pasien, Perawat.*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi dibidang kesehatan menimbulkan secercah harapan akan peluang (*opportunity*) meningkatkan pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat turut memberikan warna di era globalisasi dan memacu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya agar tidak dimarginalkan oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan baik bila seorang perawat memberikan pelayanan prima sesuai standar operasional prosedur sebagaimana diketahui pegawai sebagai role model, perawat merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang ada di lingkungan masyarakat. Tidak hanya itu perawat bahkan dapat dijumpai sampai pelosok tanah air. Oleh karena itu perawat hidup ditengah masyarakat haruslah menjadi panutan/ccontoh (*role model*) dalam berkehidupan di masyarakat. Karena perawat merupakan publik figure yang ada di tengah masyarakat Indonesia, maka semua perilaku atau kebiasaan perawat akan menjadi contoh di masyarakat. Terlebih lagi kebiasaan dalam bidang kesehatan, misal perilaku hidup bersih dan sehat, ini akan menjadi sorotan masyarakat dalam (Putri, 2016).

Pelayanan keperawatan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit (Ginting, 2006) dalam (Putri, 2016: 199). Pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Perubahan pelayanan kesehatan/ keperawatan merupakan kesatuan dalam perkembangan dan perubahan keperawatan di Indonesia. Bahkan, menjadi hal aneh atau tidak semestinya terjadi. Apabila masyarakat umum dan lingkungannya terus-menerus berubah, sedangkan keperawatan yang merupakan bagian masyarakat tersebut tidak berubah dalam menata kehidupan profesi keperawatan. Perubahan adalah cara perawat mempertahankan diri sebagai profesi dan berperan aktif dalam menghadapi era global.

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain,

kesakitan, kesengsaraan, yang dialami masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Perilaku *Caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawat bermutu atau tidak pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Barru pada Januari-April 2017 ke Mei-Agustus 2017 mengalami penurunan nilai indeks. Meskipun terdapat beberapa unsur yang meningkat dari bulan Januari-April ke Mei-Agustus, namun tidak sedikit pula unsur yang mengalami penurunan yang berpengaruh pada nilai indeks kepuasan masyarakat yakni persyaratan pelayanan dari nilai 458 ke 453, kecepatan pelayanan dari 437 ke 442, keadilan mendapatkan pelayanan 473 ke 467 dan kenyamanan lingkungan dari 455 ke 446. Dari salah satu nilai yang menurun yaitu kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan salah satunya berkaitan dengan sikap perawat dalam melayani pasien terutama kepedulian perawat (*caring*).

Berdasarkan uraian data diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Barru".

BAHAN DAN METODE

Lokasi, Populasi, Sampel

Penelitian ini dilakukan di RSUD. Barru Tahun 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kelas III pasien Interna dari bulan Juli-September yang berjumlah 155. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang.

Kriteria Sampel

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien yang hadir pada saat penelitian.
 - b. Pasien yang bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
 - b. Pasien yang tidak hadir pada saat penelitian.

Pengumpulan Data

1. Data Primer

Untuk memperoleh data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan melakukan observasi terhadap responden. Setiap pernyataan dan poin observasi diberikan nilai dengan menggunakan Skala Likers dengan 4 dan 5 interval jawaban.

2. Data Sekunder

Data Sekunder didapatkan dari instansi terkait yaitu RSUD.BARRU.

Pengolahan Data:

1. Editing

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah.

2. Coding

Coding merupakan kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan.

3. Processing

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di-*entry* dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* data dari kuesioner ke paket program komputer.

4. Cleaning

Cleaning (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* apakah ada kesalahan atau tidak (Hastono, 2016: 8-9).

Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2012:182).

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat adalah Analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo S, 2012:183).

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1 Karakteristik Responden di RSUD Barru (n: 61).

Karakteristik	n	%
Umur		
15-25 Tahun	2	3,3
26-35 Tahun	5	8,2
36-45 Tahun	7	11,5
46-55 Tahun	22	36,1
> 55 Tahun	25	41,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	45,9
Perempuan	33	54,1
Pendidikan Terakhir		
SD	11	18,0
SMP	25	41,0
SMA	12	19,7
D-III	11	18,0
S1	2	3,3

Berdasarkan Tabel 1 Karakteristik Responden di RSUD. Barru, diketahui bahwa Kelompok Umur yang paling banyak yaitu umur >55 Tahun sebanyak 25 orang (41,0%), Jenis Kelamin yang paling banyak yaitu Perempuan sebanyak 33 orang (54,1%), Pendidikan Terakhir yang paling banyak yaitu SMP sebanyak 25 orang (41,0%).

2. Analisa Bivariat

Tabel 2 Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan

Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Baik	24	29,3	12	19,7	36	59,0
Cukup	7	11,5	18	29,5	25	41,0
Total	31	50,8	30	49,2	61	100
$\alpha = 0,05$						
$\rho = 0,003$						

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 61 orang responden didapatkan, 36 orang responden (59,0%) yang dalam kategori *caring* perawat yang baik, 24 orang diantaranya (29,3%) dalam kategori kepuasan pasien puas, dan 12 orang responden (19,7%) dalam kategori kepuasan pasien tidak puas. Sedangkan dari total 25 orang responden (41,0%) yang dalam kategori *caring* perawat cukup, 7 orang (11,5%) diantaranya dalam kategori kepuasan pasien puas, dan 18 orang responden (29,5%) dalam kategori kepuasan pasien tidak puas.

Dari hasil uji statistik *Chi Square*, diketahui bahwa nilai $\rho = 0,003$ dimana yang artinya $\rho < \alpha$ (0,05), maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD. Barru.

PEMBAHASAN

1. Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD. Barru.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap kelas III RSUD. Barru, dan dari pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan uji *Chi Square*, sehingga diperoleh nilai $\rho = 0,003$, yang berarti $\rho < \alpha$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan interpretasi menunjukkan bahwa ada hubungan antara *caring*

perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD. Barru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ngura Darmawan, (2016) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung, dimana berdasarkan hasil uji *Chi Squared* didapatkan hasil dengan nilai $\rho = 0,003 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD. Klungkung.

Hasil penelitian ini didukung dari teori yang dikemukakan oleh Deffy (2009) dalam Kusmiran (2015), bahwa *caring* merupakan tindakan dengan sikap peduli kepada orang, menenangkan, memberikan perlindungan terhadap kerugian, memelihara martabat orang lain. Perilaku *caring* dapat dinyatakan sebagai suatu perasaan untuk memberikan keamanan, berupa perilaku dan bekerja sesuai standar. Interaksi *caring* merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan dalam proses perawatan. Teori ini juga dijelaskan oleh Watson (1979) dalam Putri (2016: 12) bahwa *caring* adalah manifestasi dari perhatian orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, penghargaan dan menyenangkan. Berdasarkan uraian di atas peneliti berasumsi bahwa *caring* perawat sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, dimana dalam pemberian asuhan keperawatannya perawat merupakan kegiatan transaksional antara panggilan kebutuhan dari pasien dengan respon perawat.

KESIMPULAN

1. Secara umum terdapat Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD. Barru.
2. Dapat diketahui *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Barru.
3. Dapat diketahui tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Barru.

SARAN

1. Bagi pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai masukan serta untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dalam berperilaku *caring* terhadap pasien di RSUD. Barru.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan bacaan dan menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, N, K, 2013. Hubungan *Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSUD Kulungkung*. Jurnal Dunia Kesehatan.
- Hastono, Sutanto, Priyo. 2016. *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ilkafah & Harniah 2017. Perilaku *Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien* di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin. Volume: 8
- Kusmiran, Eny. 2015. *Soft Skills Caring dalam pelayanan keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Notoatmodjo, soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Putri, Astuti, Ardi. 2016. *Strategi Budaya Karakter Caring of Nursing*. Bogor: IN MEDIA.