

## Hubungan *Caring* Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Bangsal Cempaka RSUD Wates

Triani Rahmadewi

Program Studi Keperawatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: Desember, 22, 2021

Revised: Januari, 21, 2022

Available online: Februari, 18, 2022

### KEYWORDS

*Perilaku caring perawat, kepuasan keluarga pasien*

### CORRESPONDENCE

E-mail:

[ummuayyash6@gmail.com](mailto:ummuayyash6@gmail.com)

### A B S T R A C T

**Latar Belakang :** *Caring* merupakan intisari keperawatan dan mengandung arti respon antara perawat dan klien. Perilaku *caring* yang ditampilkan perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu klien. *Caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien

**Tujuan :** Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates  
**Metode :** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif korelatif, merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian potong lintang atau *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 54 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling: quota sampling dan didapatkan 35 responden. Analisa data bivariat menggunakan pearson chi-square.

**Hasil Penelitian :** Sebanyak 95% *caring* perawat dalam kategori baik, dan sebanyak 55 % keluarga pasien menyatakan sangat puas. Uji korelasi pearson Chi-Square di dapat nilai p-value = 0,009 (< 0,05)

**Kesimpulan :** Ada hubungan perilaku *caring* perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan merupakan alat ukur dari kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat karena perawat merupakan salah satu profesi dengan jumlah terbanyak dan yang paling dekat dengan pasien (Nursalam, 2014). Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah *caring*, yaitu sikap peduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasiennya. Perawat akan senantiasa memberikan asuhan dengan sikap yang siap tanggap dan mudah dihubungi pada saat pasien membutuhkan perawatan ( Nursalam, 2014).

*Caring* adalah suatu tindakan kegiatan langsung untuk memberikan bantuan, dukungan secara individu atau kelompok baik berupa antisipasi bantuan atau kegiatan untuk meningkatkan kondisi individu atau kehidupan (Potter & Perry, 2009). *Caring* merupakan intisari keperawatan dan mengandung arti respon antara perawat dan klien. *Caring* dapat membantu seseorang lebih terkontrol, lebih berpengetahuan dan dapat meningkatkan kesehatan (Asmadi, 2005).

Perilaku *caring* yang ditampilkan perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu klien (Watson, 2012). *Caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien (Watson, 2008).

As'ad (2011) mengemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara pencapaian hasil (kenyataan) dengan harapan (yang seharusnya). Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (interpersonal relationship) yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien serta sistem pengaturan di rumah sakit (lingkungan, fasilitas, alur klien waktu tunggu, dll) (Spiegel & Bachaut, 2008).

Perawat anak dihadapkan dengan tantangan memberikan asuhan keperawatan yang sesuai standar (salah satu bentuk praktik

*caring*), di sisi lain perawat diharapkan mempunyai *critical thinking* dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan tindakannya, karena pasien bukanlah seorang penerima asuhan pasif, pasien berhak mendapatkan asuhan keperawatan sesuai standar (Smeltzer & Bare, 2001).

Mengingat pentingnya peran perawat anak di suatu rumah sakit dalam salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, maka penting untuk mengevaluasi *caring* keperawatan hubungannya dengan kepuasan keluarga pasien dengan melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif korelatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian potong lintang atau *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Bangsal Cempaka RSUD Wates pada bulan Februari sd Maret 2020. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien anak yang di rawat di Bangsal Cempaka RSUD Wates. Jumlah populasi berdasarkan data bulan Januari 2020, total pasien yang dirawat adalah 54 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien anak di Bangsal Cempaka RSUD Wates. Pengambilan sampel dengan tehnik *nonprobability sampling: quota sampling*. Adapun penghitungan besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus ukuran sampel untuk menaksir proporsi sebuah populasi pada desain penelitian *cross-sectional*, didapat sampel 35 ditambah 10% untuk mengantisipasi adanya *drop out* atau responden yang mengisi kuesioner tidak lengkap. Sehingga didapatkan besar sampel minimal sebanyak 40 responden dari keluarga pasien.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini terdiri dari gambaran perilaku *caring* perawat dan gambaran kepuasan keluarga pasien, seperti dalam tabel berikut :

**Tabel 4.1. Gambaran Caring Perawat di Bangsal Cempaka RSUD Wates**

Kategori Caring	Jumlah	Prosentase (%)
<i>Kurang</i>	0	0
<i>Cukup</i>	2	5
<i>Baik</i>	38	95
<b>Total</b>	40	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar yakni 38 dari 40 responden atau sebanyak 95 % menyatakan bahwa *caring* perawat bangsal Cempaka berada dalam kategori baik dan sebanyak 5 % menyatakan bahwa *caring* perawat berada dalam kategori cukup.

**Tabel 4.2. Gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	2,5
Puas	17	42,5
Sangat puas	22	55
<b>Total</b>	40	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 22 responden (55 %) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat bangsal Cempaka, sebanyak 17 responden (42,5 %) menyatakan puas, dan 1 responden (2,5 %) menyatakan tidak puas. Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di bangsal Cempaka.

**Tabel 4.3. Hubungan Caring dan Kepuasan Keluarga Pasien**

Caring	Kepuasan				Total	P value
	STP	TP	P	SP		
Kurang	0	0	0	0	0 (0)	0,009
Cukup	0	1	1	2	4 (10)	
Baik	0	0	16	20	36 (90)	
<b>Total</b>	0	1	17	22	40 (100)	

Berdasarkan tabel di atas sesuai uji korelasi Pearson Chi-Square di dapat nilai p-value = 0,009 (< 0,05) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di bangsal cempaka RSUD Wates. *Caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, et al.,2011).

Hasil penelitian Sukes (2013) menunjukkan adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien (p= 0,015;  $\alpha$  0,05). Perawat mempunyai peluang memberikan kepuasan 4,92 kali dengan *caring* di banding yang kurang *caring*.Gurusinga tahun 2013 menggunakan instrumen yang sama *Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ)* dan didapatkan korelasi yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian dengan instrumen yang berbeda adalah penelitian yang dilakukan oleh Wolf, et al (2003) yang mendapatkan data bahwa rata-rata kepuasan pasien 105,67 (SD=2,26), dengan ketentuan rentang skor 25 - 125. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *patient satisfaction instrument (PSI)*. Pada penelitian ini juga didapatkan korelasi yang positif antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap (n=73). Penelitian yang dilakukan oleh Palese, *et al* (2011) didapatkan data bahwa rata-rata kepuasan pasien 3,3 (SD=0.58), dengan ketentuan rentang skor 1 – 4. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *patient satisfaction scale* (PSS). Pada penelitian ini juga didapatkan korelasi yang positif antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di enam negara di Eropa (Republik Czechna  $r=0.27$ , Cyprus  $r=0.76$ , Finlandia  $r=0.71$ , Jerman  $r=0.85$ , Hungaria  $r=0.63$ , dan Itali  $r=0.45$  ( $p<0.01$ ). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap (n=1565). Penelitian Ilkafah & Harniah (2017) sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%), ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar ( $p=0,006$ ) Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Semua penelitian tersebut walaupun dengan instrumen yang berbeda untuk menilai *caring* dan kepuasan, namun hasilnya semua menunjukkan adanya hubungan

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates. Di sarankan kepada perawat khususnya perawat anak untuk selalu menerapkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien s

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada direktur RSUD Wates yang memberikan ijin sehingga penelitian ini dapat diselenggarakan

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. (2013). *Caring sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan keselamatan pasien*. Pidato Guru besar fakultas keparawatan <http://lib.unair.ac.id>. Di akses tanggal 2 April 2020
2. Potter, P.A., & Perry, A.G. (2009). *Fundamentals of Nursing : Fundamental Keperawatan (edisi 7)*. Jakarta: Salemba Medika (terjemahan)
3. Asmadi. (2008). *Tehnik Prosedural Keperawatan: Konsep Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien*. Jakarta: Salemba Medika
4. Watson, Jean. (2008). *Nursing Human Science and Human Care*. New York : National League for Nursing
5. Alasad, J., Abu Tabar, N., & AbuRuz, M. E. (2015). Patient Satisfaction With Nursing Care. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 45(11), 563–568. <https://doi.org/10.1097/nna.0000000000000264>
6. Prompahakul, C., Nilmanat, K., & Kongsuwan, W. (2011). Nurses' caring behavior for dying patients in southern Thailand. *Nurse Media Journal of Nursing*; 1(2), 147-158
7. Sukei, N., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, W. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan RS Permata Medika. *Jurnal Managemen Keperawatan*. 2013; 1 (1)
8. Wolf, Z. R., Colahan, M., & Costello, A. (1994). *Relationship between nurse caring and patient satisfaction*. *Medical-Surgical Nursing*, 7(2), 99 – 105.
9. Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., & Tsangari, H. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behavior. *Journal of Nursing Scholarship*, 43(4), 341 – 350.
10. Ilkafah, Hanifah (2017) *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar*