HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN IRINA F RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR.MM. DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

DELLA RIZKITA AFFANDI
NIM. C01420025

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2024

PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Penelitian	:	"Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruangan Irina F Rumah Sakit Umum Daerah DR.MM.Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo."
Nama	:	Della Rizkita Affandi
NIM	:	C01420025
Program Studi	:	Ilmu Keperawatan

Disetujui Pembimbing

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Ns. Sabirin Syukur, S.Kep.,M.Kep	Ns. Muriyati Rokhani, S.Kep,.M.Kep
NIDN : 0907108602	NIDN : 8802033420

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan	Ilmu Keperawatan
Dr. Zuriati Muhammad, SKM,M.Kes	Ns. Harismayanti, S.Kep.,M.Kep
NBM : 1150475	NBM : 1150469

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN IRINA F RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAERAH DR.MM DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO.

Sabirim B. Syukur[1], Muriati Rokhani[2], Della Rizkita Affandi [3]
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo.Indonesia 96212
Email : *dellarzkitaa.com*, *sabirinsyukur@umgo.ac.id*, *muryrokhani@gmail.com*

ABSTRAK

Della Rizkita Affandi, 2024. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Dibimbing oleh SABIRIN B. SYUKUR sebagai ketua MURIYATI ROKANI sebagai anggota

Esensi dalam profesi keperawatan adalah sikap dan perilaku caring. Hal ini mencari penciri dari profesi keperawatan dan menjadi pembeda. Caring merupakan hal yang utama dalam praktik keperawatan yang senantiasa selalu dilandasi pada nilai kebaikan, perhatian. Penerapan Caring bagi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepekaan, rasa cinta kasih, hubungan perawat-klien, meningkatkan kepuasan kerja serta meningkatkan kepuasan pasien yang dilayani. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo**.** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dimana variabel independent dan vaiabel dependent dikumpulkan secara bersamaan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di ruang perawatan Irina F RSUD Dr M.M Dunda Limboto yang berjumlah 66 pasien. Perilaku caring perawat sebagian besar berada pada kriteria baik yaitu sebanyak 62 pasien (93,9%), jika diandingkan dengan perilaku caring yang tidak baik yaitu sebanyak 4 pasien (6,1%). Untuk tingkat kepuasan sebagian sebagian besar berada pada kriteria puas yaitu sebanyak 59 pasein (89,4%), jika dibandingkan dengan pasien yang tidak merasa puas yaitu sebanyak 7 pasien (10,6%). Terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang dirawat di Ruang Perawatan Irena E RSUD Dr M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dengan nilai P Value 0,003.

Kata Kunci : ***Perilaku Caring Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien***

ABSTRACT

Della Rizkita Affandi 2024. The Relation Between Nurse Caring Behavior and patient Satisfaction Levels at RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. Gorontalo Regency. Supervised by SABIRIN B. SYUKUR as the chairman and MURIYATI ROKHANI as a member.

The essence of the nursing profession is the attitude and behavior of caring. This characteristic distinguishes the nursing profession. Caring is fundamental in nursing practice, always grounded in values of goodness and attention. The application of caring by nurses is very beneficial in enhancing sensitivity, love, nurse-client relatonships, job determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction levels at RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Gorontalo Regency. This research was a quantitative study with a cross-sectional apporoach. Where independent and dependent variables were collected simultaneously. The sampel in this study consistend of patients in the irina F ward of RSUD Dr M.M Dunda Limboto, totaling 66 patients. Most nurses' caring behavior fell into the exellent category, with 62 patient (93.9%), compared to four patients (6.1%) in the poor category. For patient satisfied. A significant levels among patients in the irina E ward of RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Gorontalo Regency, with a p-value of 0.003.

Keywords : Nurse caring behavior, patient satisfaction levels

PENDAHULUAN

Berdasarkan ketentuan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada orang atau masyarakat dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat berupa tindakan paliatif, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promotif. Rumah sakit merupakan salah satu jenis institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, baik preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, di samping pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (UU RI No. 17 Tahun 2023). Rumah sakit juga harus tetap berdedikasi untuk menjaga keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan kesehatan masyarakat, dan mengembangkan sumber daya manusia yang terampil dan profesional dengan berbagai spesialisasi yang dibutuhkan rumah sakit. (Permenkes RI, No. 12 Tahun 2020).

Rumah sakit umum minimal menyediakan pelayanan non medis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan medis dan penunjang medis. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan asuhan keperawatan umum dan spesialistik termasuk dalam kategori pelayanan keperawatan. Setiap sublayanan asuhan keperawatan harus dilaksanakan dengan baik, dengan tetap mengedepankan model asuhan keperawatan yang profesional

dan berstandar etika. (Permenkes RI No. 47 Tahun 2021). Perilaku ini ditunjukkan ketika mereka melayani pasien dengan sikap peduli dan perilaku yang baik dan tulus. Penggunaan perawatan bagi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan profesionalisme, kepekaan, kasih sayang, dan interaksi perawat-klien serta untuk meningkatkan kepuasan kerja dan pasien. (Pakaya, dkk 2022). Mayoritas pasien menghargai perawat yang memberikan perawatan dengan kecakapan teknis dan kompetensi profesional. (Kusnanto 2017 dalam Sumarni, dkk 2022).

Kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur indikator kualitas perawatan keperawatan. (Permenkes RI No 26 Tahun 2019). Menurut pembukaan peraturan mentri kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 rumah sakit yang menjadi pokok bahasan pasal 4 ayat 4 menyangkut keselamatan pasien, maka partisipasi perawat menjamin hak pasien atas pelayanan dan pendidikan berujung pada kepuasan pasien. Pasien mungkin merasa puas ketika perawat menanggapi dengan penuh kasih sayang. (Pakaya, dkk 2022). Hasil dari penelitian sebelumnya menggambarkan gambaran menarik tentang hubungan antara kelelahan, perilaku peduli, dan kecerdasan moral dan emosional. (Purba 2016 dalam Pardede dkk 2023). Menurut Watson (1979) dalam risaldi (2018) dalam pola pikir yang penuh kasih sayang. Karatif, yang merupakan hasil dari integrasi ilmu dasar dengan prinsip-prinsip humanistik dalam pemberian layanan kesehatan. Oleh karena itu, agar merasa puas saat melayani dan membantu pasien, perawat harus menumbuhkan filosofi, nilai-nilai, dan seni humanistik yang kuat. Aspek karatif memungkinkan perawat menghargai manusia dari dimensi pekerjaan, kehidupan, dan pengalaman nyata dalam berhubungan dengan orang lain. Hal ini, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pasien; semakin terpenuhi kebutuhan pasien, semakin puas pasien, dan sebaliknya jika kebutuhan pasien tidak terpenuhi, semakin tidak puas pasien (Putri, dkk 2021) Ketika pasien mendapatkan perawatan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka, mereka mungkin memandang kualitas perawatan tersebut sebagai baik dan memuaskan; di sisi lain, jika mereka menerima perawatan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, mereka mungkin memandang kualitas perawatan tersebut sebagai buruk atau lebih rendah (Surya dkk 2023).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan variabel independen dan variabel dependen yang bersifat kuantitatif menggunakan metodologi *cross-sectional* melalui sumber Data Primer dan sumber Data Sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah ruang perawatan Irina F RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dan memiliki pasien berjumlah 193 yang dirawat setiap bulan. Dan jumlah sampel dalam penelitian ini di tentukan melalui rumus slovin dengan hasil 65,9 jika di bulatkan menjadi 66 sampel pasien.

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N.\ e^2}$$

Ket :
n = Jumlah sampel yang akan dicari
N = Jumlah populasi
e = Margin eror yang akan ditoleransi (0,1)
Perhitungan sampel :

$$n = \frac{193}{1 + 193.\ 0{,}1^2}$$

$$n = \frac{193}{1 + 193.\ 0{,}1^2}$$

$$n = \frac{193}{2{,}93}$$

= **65,9 (Dibulatkan 66)**

Analisis Univariat

Untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel penelitian dan jumlah penyajian masing-masing variabel, dilakukan analisis *univariat* dengan cara mengkarakterisasi atau mengilustrasikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian

Analisis Bivariat

Dua variabel yang saling terkait atau berkorelasi, atau hubungan antara variabel independen dan dependen, merupakan subjek analisis bivariat. Uji *Chi-Square* diterapkan pada temuan analisis akhir, dengan ambang signifikansi a = 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil survei dari 66 pasien di ruangan perawatan Irina F.

Berdasarkan distribusi usia responden, Tabel dibawah ini menunjukkan bahwa 33 pasien, atau 50% dari total, berusia antara 12 dan 25 tahun. Selain itu, 26 pasien (36,4%) berada dalam rentang usia 26 hingga 45 tahun, 5 pasien (7,6%) berada dalam kelompok usia 46 hingga 59 tahun, dan 4 pasien (6,2%) berada dalam kelompok usia ≥ 60 tahun.

Mayoritas pasien, atau 29 pasien (43,9%), memiliki gelar sarjana, menurut distribusi pendidikan responden. Selain itu, tiga pasien (4,5%) hanya menyelesaikan sekolah dasar, 17 pasien (25,7%) telah menyelesaikan sekolah menengah atas, dan 20 pasien (30,3%) telah menyelesaikan sekolah menengah pertama.

Menurut distribusi jawaban berdasarkan pekerjaan, mayoritas pasien 25 pasien, atau 37,9% bekerja mandiri. Selain itu, 13 pasien (19,7%) berprofesi sebagai ibu rumah tangga, 10 pasien (15,2%) berprofesi sebagai pegawai negeri

sipil, 8 pasien (12,1%) berprofesi sebagai pekerja honorer, 6 pasien (9,1%) berprofesi sebagai petani, dan 4 pasien (6,1%) berprofesi sebagai nelayan.

No	Karakteristik Responden	N	%
1	**Umur**		
	12 s/d 25 Tahun	33	50
	26 s/d 45 Tahun	24	36,4
	46 s/d 59 Tahun	5	7,6
	≥ 60 Tahun	4	6,1
	Total	**66**	**100**
2	**Pendidikan**		
	SD	3	4,5
	SMP	19	30,3
	SMA	17	25,8
	Sarjana	27	43,9
	Total	**66**	**100**
3	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	13	19,7
	Honorer	8	12,1
	PNS	10	15,2
	Petani	6	9,1
	Nelayan	4	6,1
	Wiraswasta	25	37,9
	Total	**66**	**100**

Sumber : Data Primer 2024

Analisis Univariat

Secara spesifik, sebanyak 62 pasien (93,9%) tergolong baik dalam hal membina hubungan sesuai harapan pasien, menumbuhkan rasa percaya dan harapan, serta meningkatkan hubungan interpersonal. Berdasarkan evaluasi

pasien, sebanyak empat pasien (6,1%) merasa bahwa bantuan yang diterimanya cukup untuk memenuhi kebutuhan dan mengenali kemampuannya

No	Perilaku Caring Perawat	N	%
1	Baik	6	93,9
2	Tidak Baik	2 4	6,1
	Total	**6 6**	**100**

Sumber : Data Primer 2024

Sebanyak 59 pasien (89,4%) menyatakan puas terhadap aspek assurance, empaty, dan responsiveness, sedangkan sebanyak 7 pasien (10,6%) menyatakan tidak puas terhadap aspek tangibility dan reliabilitas.

No	Tingkat Kepuasan Pasien	N	%
1	Puas	59	89,4
2	Tidak Puas	7	10,6
	Total	**66**	**100**

Sumber : Data Primer 2024

Analisis Bivariat

Ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perawat, yaitu 4 pasien (6,5%), persentase pasien tertinggi (58 pasien, 93,5%) menyatakan puas dengan perilaku kepedulian perawat. Berbeda dengan hasil penilaian perilaku kepedulian yang buruk dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perawat, yaitu 1 pasien (25,0%), presentasi tertinggi dibuat oleh pasien yang menilai perilaku kepedulian perawat sebagai buruk dan menyatakan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, yaitu 3 pasien (75,0%). Berdasarkan penelitian Rasio peluang (OR) sebesar 43.500, nilai koefisien kontingensi sebesar 0,469, dan nilai p sebesar 0,003 adalah hasil uji statistik yang menggunakan uji eksak Fisher. Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Irena F RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo berkorelasi positif dan signifikan.

Perilaku Caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah		*P Value*,
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	58	93,5	4	6,5	62	100	P Value= 0,003
Tidak Baik	1	25,0	3	75,0	4	100	
Total	59	89,4	32	10,6	66	100	

Sumber : Data Primer 2024

PEMBAHASAN

Analisis univariat perilaku *caring* perawat di RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang mencakup 62 pasien (93,9%). Berdasarkan hasil penelitian, perawat di RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo telah berperilaku baik dalam memberikan pelayanan keperawatan yang profesional. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa, menurut temuan evaluasi pasien, terdapat lebih banyak perilaku peduli dengan kriteria sangat baik dari pada yang berkriteria buruk. Dalam Sumarni et al. (2022), Kusnanto (2017) menyoroti bahwa *caring* merupakan suatu sikap atau perilaku yang diberikan perawat secara penuh kepada pasien dengan rasa peduli, perhatian, dan perhatian terhadap emosi pasien guna terjalinnya hubungan *terapeutik*.

Analisis univariat derajat kepuasan pasien di RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa dibandingkan dengan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan, sebagian besar tingkat kepuasan pasien masuk dalam kriteria puas setelah mendapatkan pelayanan keperawatan, yakni sebanyak 59 pasien (89,4%). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 Tahun 2022 yang merupakan indikator nasional mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Prioritas keselamatan dan kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi semua rumah sakit, termasuk RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

Hasil penelitian Aisyah dkk. (2022) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara caring perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai ρ sebesar 0,001. Demikian pula penelitian Septi & Marlena (2022) menghasilkan nilai p uji *ChiSquare* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Zainal Arifin. Demikian pula, ketidakbahagiaan pasien akan lebih dipengaruhi oleh kinerja perawat yang lebih buruk dalam memberikan perawatan. Sebagaimana yang disoroti Putri et al. (2021), kepedulian merupakan bentuk kepedulian yang dikaitkan dengan rasa hormat terhadap orang lain dan rasa kewajiban untuk memberikan layanan. Memupuk jiwa peduli di kalangan perawat melalui sosialisasi, manajemen, kolaborasi, pelatihan, dan kegiatan informal lainnya yang berkelanjutan yang diperoleh di tempat kerja dapat membantu menciptakan budaya profesional (Kusmiran, 2019).

PENUTUP

Penutup berisikan kesimpulan yaitu perilaku *caring* perawat di RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sebagian besar masuk dalam kriteria baik, yaitu sebanyak 62 pasien (93,9%). Pakaya (2022) menegaskan bahwa kualitas dasar dan esensial yang harus ditunjukkan oleh tenaga keperawatan profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien adalah *caring*. Di Ruang Perawatan Irina F dan sebanyak 4 pasien (6,1%) yang mendapat perawatan kurang. sebagian besar (59 pasien atau 89,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan tenaga keperawatan, sedangkan hanya tujuh pasien (10,6%) yang menyatakan tidak puas. Ruang Perawatan Irina F RSUD Dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo memiliki nilai P sebesar 0,003 yang menunjukkan adanya korelasi yang cukup besar antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah dkk, 2022. ***Hubungan Caring Perawat Terhadap Mutu Layanan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya***. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 7 (2) 2022, ISSN: 2656-6222.

Kusmiran, 2019. ***Soft Skill Caring Dalam Pelayanan Keperawatan.*** Trans Info Media Jakarta

Pakaya dkk, 2022. ***Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan UGD Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo***. Joernal Health and Science; Gorontalo Joernal Health & Science Community Vol 6 No. 2 (2022)

Pardede dkk, 2020. ***Perilaku Caring Perawat Dengan Koping Dan Kecemasan Keluarga***. Indonesian Journal Of Nursing Science and Practice Volume 3 No. 1 Juni 2020 e-ISSN: 2622-0997

Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021. ***Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumasakitan.*** Presiden Republik Indonesia

Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019. ***Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Tentang Keperawatan.*** Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019. ***Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Tentang Keperawatan.*** Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Putri dkk, 2021. ***Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember.*** Nursing Science Journal Volume 5 No. 1 April 2021 e-ISSN: 2598-8220, E-ISSN: 2598-8212

Septi dan Marlena, 2022. ***Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu***. Nursing Joernal Vol 2 No. 1 Januari - Juni 2022

Sumarni dkk, 2022. ***Komitmen Organisasi dan Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RS Dadi Keluarga***. JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan) Volume 6 No. 2. ISSN : 2579-7913-194

Sumarni dkk, 2022. ***Komitmen Organisasi dan Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RS Dadi Keluarga***. JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan) Volume 6 No. 2. ISSN : 2579-7913-194

Surya dkk, 2023. ***Studi Korelasi Antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado.*** E-Clinic 2023 ; Vol 11 No. 1 ISSN : 117-123