



**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
SELAMA MASA PANDEMIK COVID-19**

Yoseph Naku Kuman, Maria Yulita Meo*, Regina Ona Adesta

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Nusa Nipa, Jl. Kesehatan No.3, Beru, Alok Timur, Sikka, Nusa Tenggara Timur 86094, Indonesia

*yulitameo07@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien termasuk indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui pelayanan asuhan keperawatan yang profesional serta menerapkan perilaku caring perawat sebagai fondasi dalam pelayanan keperawatan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Wolomarang. Ini adalah jenis penelitian kuantitatif memanfaatkan desain penelitian analitik korelasi. Teknik purposive sampling sebagai teknik sampling yang digunakan dan besar sampel penelitian ini sejumlah 117 responden yang berkunjung ke Puskesmas Wolomarang. Hasil penelitian menunjukkan 78 (66,7%) responden memperoleh perilaku caring perawat dengan kategori baik dan sejumlah 80 (68,4%) responden memperoleh kepuasan dengan kategori baik. p value dari uji chi square didapatkan sejumlah 0,000. Maka dari hal tersebut, bisa disimpulkan, ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Wolomarang. Maka diharapkan kepada perawat pemberi asuhan agar meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat, memiliki rasa empati, mampu membina hubungan saling percaya, serta membangun komunikasi yang efektif dan efisien.

Keywords: *caring*; kepuasan pasien; pandemik covid-19

***RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S CARING BEHAVIOR AND PATIENT
SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC***

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of the success of health services in hospitals through professional nursing care services and applying nurse caring behavior as a foundation in nursing services. The study aims to analyze the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Wolomarang Health Center. This is a type of quantitative research utilizing a correlation analytic research design. Purposive sampling technique was used as a sampling technique and the sample size for this study was 117 respondents who visited the Wolomarang Health Center. The results showed that 78 (66.7%) respondents got nurse caring behavior in the good category and 80 (68.4%) respondents got satisfaction in the good category. The p value of the chi square test is 0.000. So from this, it can be concluded, there is a relationship between caring behavior of nurses and patient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Wolomarang Health Center. So it is hoped that nurses who provide care will improve the quality of nursing services quickly and accurately, have a sense of empathy, be able to build trusting relationships, and build effective and efficient communication.

Keywords: *caring*; patient satisfaction; the covid-19 pandemic

PENDAHULUAN

Posisi dari pelayanan keperawatan sangatlah krusial dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, sebab perawat merupakan salah satu pemberi pelayanan profesional yang paling lama dan paling banyak (60%) berkontak dengan klien setiap harinya. Pentingnya perilaku

caring dalam pelayanan keperawatan karena berdampak terhadap kepuasan klien sebagai pengguna jasa pelayanan dan memberikan kepuasan kerja terhadap perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan (Dwidiyanti, 2017). Kepuasan pasien termasuk indikator mutu pelayanan keperawatan merupakan hasil akhir hubungan timbal balik antara proses pelayanan dengan hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan (interpersonal relationships) yang tercermin melalui sikap kepekaan akan masalah atau kebutuhan klien, perhatian, kepedulian, saling percaya, dan sistem pengaturan dirumah sakit (waktu tunggu, alur masuk klien, fasilitas, lingkungan, serta lainnya) (Spiegel & Backhaut, 2008). Survey pada tahun 2017 oleh WHO (World Health Organization) didapatkan hasil bahwa secara eksklusif fokus pada aspek pengalaman pasien seperti komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, kualitas dasar fasilitas, dan waktu tunggu yang membantu mengidentifikasi prioritas nyata untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Italia ada di posisi nomor dua oleh WHO dari tujuh belas negara, namun sebatas 20% penduduk Italia yang menyatakan puas dengan sistem perawatan kesehatan yang ada (Simamora, 2017).

Ernawati (2019) dalam penelitiannya mengatakan karakteristik individu dengan kepuasan pasien rawat inap tidak berhubungan serta perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Abdul Manap Kota Jambi terdapat hubungan. Hasil penelitian Wuwung (2020), mengatakan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado terdapat hubungan. Pandemi covid-19 semenjak 2020 awal sudah menyebar luas di seluruh wilayah negara indonesia dan merubah seluruh tatanan kehidupan manusia baik kesehatan, bisnis, pendidikan maupun pelayanan publik. Dampak pandemi covid-19 sangat dirasakan baik tidak langsung ataupun langsung, khususnya pada pelayanan kesehatan di setiap fasilitas kesehatan. Kondisi pelayanan kesehatan tersebut menjadi perhatian untuk masyarakat, stakeholders, dan pemerintah sebagai pengguna jasa. Tidak sedikit upaya yang sudah dilakukan dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, khususnya dengan membentuk regulasi-regulasi dan mengeluarkan protokol untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu bisa diakses dan tetap tersedia untuk semua. Namun kondisi serupa juga tetap dirasakan oleh masyarakat sebagai kendala untuk mengakses pelayanan kesehatan seperti pada kondisi sebelum pandemik covid-19. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pasien di Puskesmas Wolomarang responden mengatakan bahwa pada masa pandemi Covid-19, sikap dari para perawat tidak selalu melayani dengan memberikan perhatian penuh seperti kehadiran perawat saat dibutuhkan namun sekarang dibatasi oleh jarak dan waktu yang membuat pasien merasa kurangnya sikap peduli yang diterima.

Hasil observasi peneliti ditemukan bahwa dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat kadang-kadang mengabaikan pasien seperti menunda melakukan tindakan sehingga menyebabkan pasien menunggu dalam waktu yang lama. Perawat kurang menerapkan metode 3 S (senyum, sapa dan salam) pada saat berjumpa dengan pasien dan keluarga yang datang berkunjung, perawat juga berbicara dengan pasien dan keluarga menggunakan nada suara yang tinggi serta memberikan penjelasan yang kurang baik tentang setiap tindakan yang dilakukan sehingga menimbulkan kecemasan. Maka dari hal tersebut “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Wolomarang” dijadikan sebagai judul penelitian ini.

METODE

Penelitian *kuantitatif* digunakan pada penelitian ini dengan memanfaatkan desain penelitian *analitik korelasi*. Pendekatan yang digunakan yakni pendekatan *cross sectional*. Teknik *sampling purposive* dimanfaatkan sebagai teknik sampling dan didapatkan sejumlah 255

responden. Pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Wolomarang sesuai kriteria inklusi dijadikan sampel untuk penelitian ini. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu perilaku caring perawat, dan kepuasan pasien ditetapkan sebagai variabel dependen. Pengumpulan data masing – masing variabel mempergunakan kuesioner, sedangkan data diolah mulai dari tahapan *editing, coding, scoring, entry, dan tabulating*. Data dianalisis melalui analisa univariat dan bivariat. Uji *chi square* digunakan sebagai uji statistik pada analisa bivariat.

HASIL

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Tingkat Pendidikan		
SARJANA	15	12,8
SMA	42	35,9
SMP	40	34,2
SD	20	17,1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	64	54,7
Perempuan	53	45,3
Umur (tahun)		
>65	13	11,1
56-65	7	6,0
46-55	2	1,7
36-45	16	13,7
26-35	1	9,4
17-25	29	24,8
12-16	39	33,3
Status perkawinan		
Belum Kawin	77	65,8
Kawin	40	34,2

Data tersebut memperlihatkan bahwa dari 117 responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 42 responden (35,9%), berjenis kelamin laki – laki dengan persentase 54,7% atau sejumlah 64 responden, sejumlah 39 responden (33,3%) berada pada rentang usia 12-16 tahun, dan sebanyak 77 responden (65,8%) dengan status perkawinan belum kawin.

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *caring* perawat

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	f	%
Baik	78	66,7
Tidak Baik	39	33,3

Mengacu data tersebut menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat yang baik sejumlah 78 responden (66,7%).

Tabel 3.
Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Baik	80	68,4
Tidak Baik	37	31,6

Mengacu data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang baik sebanyak 80 responden (68,4%)

Tabel 4.

Hasil tabulasi silang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemi Covid-19

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
	f	f	f
Baik	76	2	78
Tidak Baik	4	35	39

Mengacu data tersebut bisa dilihat bahwa dari 117 responden yang mengalami atau merasakan perilaku *caring* perawat pada kategori baik dengan sejumlah 79 responden dengan kepuasan pasien pada kategori puas.

Tabel 5.

Hasil *Chi Square Test* hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Wolomaran

<i>Pearson chi square</i>	91,386
X2 tabel	3,841
<i>p value</i>	0,000

Tabel 5 didapatkan *p value* senilai $0,000 < 0,05$ serta *pearson chi square* (X2 hitung) : $91,386 > 3,841$ (X2 tabel), maka bisa didapatkan kesimpulan yaitu ditolak H_0 dan diterima H_a atau memiliki arti adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wolomarang.

PEMBAHASAN

Caring yaitu fenomena yang berpengaruh terhadap cara individu merasa, berpikir, dan berhubungan dengan sesamanya. *Caring* memungkinkan perawat untuk memiliki kemampuan dalam mengenali klien, membantu perawat bisa mengetahui apa yang menjadi permasalahan klien serta menemukan dan melakukan pemecahan masalah, dan juga sebagai struktur yang berimplikasi praktis untuk merubah praktik keperawatan dan sebagai dasar dari praktik keperawatan itu sendiri (Potter & Perry, 2012). *Caring* juga merupakan pendekatan dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih peduli terhadap klien. Selain itu, *caring* dalam konteks keperawatan adalah bagian yang sifatnya krusial, khususnya pada praktik keperawatan (Sudarta, 2015). Hasil penelitian perilaku *caring* perawat diketahui bahwa perilaku *caring* perawat yang baik didapatkan oleh mayoritas responden. Hasil ini selaras akan penelitian dari Wuwung (2020), dengan hasil yaitu sebanyak 53 responden mengatakan perawat berperilaku *caring*, sedangkan 17 perawat tidak menunjukkan perilaku *caring*. Hasil penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa di Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado mayoritas memiliki perilaku *caring* perawat sebab perawat mengenal dan mengetahui secara tepat keluarga pasien, selalu sabar merawat pasien, membantu memenuhi apa yang pasien butuhkan sesuai ketidakmampuan dan kemampuan pasien, mempunyai rasa empati, memperhatikan apa yang keluarga pasien keluhkan, serta bersikap bersahabat.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Ernawati (2020) dengan hasil yaitu, mayoritas responden mempersepsi perilaku *caring* perawat baik yakni dengan persentase 73,3% atau sejumlah 44 orang, sementara sejumlah 16 orang (26,7%) untuk perilaku *caring* kurang baik. Klien mempersepsi *caring* sebagai otoritas dan keberadaan, ikatan dan ungkapan cinta, empati, dan selalu bersama yang bisa memberi motivasi pada perawat untuk lebih *care* terhadap pasien serta dapat bertindak sesuai apa yang dibutuhkan oleh klien. Perilaku *caring* perawat dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan yang semakin baik, maka akan semakin senang keluarga atau klien dalam menerima pelayanan, ini bermakna semakin

terbinanya hubungan terapeutik antara klien dengan perawat. Watson dalam teorinya "*Theory Of Human Caring*", memberikan pemaparan bahwa yang dimaksud *caring* yakni jenis transaksi serta hubungan yang dibutuhkan antara penerima dengan pemberi asuhan dalam rangka memberikan perlindungan pada pasien sebagai manusia, sehingga ini berpengaruh terhadap kemampuan untuk sembuh pasien (Sudarta, 2015). Selain itu, *caring* perawat adalah suatu sikap kepedulian yang mempermudah pasien dalam mencapai pemulihan dan peningkatan kesehatan. Ini juga sebagai bentuk kepedulian dengan memberi perhatian pada orang lain, menghormati orang lain, adanya komitmen untuk mencegah memburuknya status kesehatan, dan berpusat pada orang dan kemanusiaan (Nursalam, 2014). *Caring* yang dalam penerapannya diintegrasikan dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia dan pengetahuan biofisikal bisa memfasilitasi pemberian pelayanan pada pasien dan akan dapat meningkatkan kesehatan individu.

Watson dalam Tomey dan Aligod (2016) juga memberikan penjelasan bahwa pelaksanaan *caring* secara efektif bisa memacu pertumbuhan dan kesehatan individu. Kepuasan yaitu rasa kecewa atau senang yang timbul sesudah memperbandingkan antara persepsi terhadap hasil jasa atau produk dengan harapan yang ada (Kotler, 2007). Pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi hal ini, selain itu juga dipengaruhi oleh pemikiran dan pengalaman yang dimiliki, serta ini tidak bisa diupayakan untuk dirubah secara mudah atau dibawa ke arah kondisi yang memuaskan (Sabarguna, 2008). Perasaan tersebut merupakan rasa senang individu dari hasil memperbandingkan antara kesenangan yang sudah sesuai harapan (Gerson, 2004). Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapat kepuasan pasien baik. Hasil ini selaras dengan Wuwung (2020) dimana dalam penelitiannya didapatkan hasil yaitu mayoritas responden puas dengan pelayanan Keperawatan Paviliun Hana Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado dimana yang menyatakan puas yaitu sejumlah 54 Orang, serta sejumlah 36 Orang menyatakan kurang puas. Rasa puas yang dirasakan responden tersebut sebab perawat cepat dalam bertindak melayani pasien setiap waktu, sabar dalam memberikan pelayanan, senantiasa menanyakan apa yang dikeluhkan pasien, memperhatikan keluhan keluarga pasien, dan memberikan laporan perubahan pasien secara detail pada dokter ketika melakukan kunjungan. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Ernawati (2020), bahwa distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan, mayoritas yaitu dengan persentase 70% atau sejumlah 42 orang responden puas terhadap pelayanan dari perawat dan terdapat sejumlah 18 orang (30 %) responden yang kurang puas. Pasien merasakan kepuasan sebab kinerja perawat dalam pemberian pelayanan melebihi harapan, sehingga pasien saat menerima pelayanan merasa sangat puas. Penelitian ini diapatkan hasil bahwa antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien berhubungan sangat erat, oleh karenanya perawat diharapkan memberi pelayanan kepada pasien secara tepat dan cepat, membina hubungan saling percaya dengan keluarga dan pasien serta membangun komunikasi yang efektif dan efisien agar keluarga merasa nyaman dan nyaman.

SIMPULAN

Mengacu pelaksanaan penelitian, maka bisa didapatkan kesimpulan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemik covid-19 di Puskesmas Wolomarang Kabupaten Sikka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih pada pihak Puskesmas Wolomarang kabupaten Sikka yang sudah memberi ijin untuk mengambil data terkait kepentingan penelitian ini. Kepada Pimpinan Universitas Nusa Nipa , fakultas Ilmu – ilmu kesehatan dan program studi SI Keperawatan yang telah memberikan dukungan penuh selama proses penelitian material. Serta

responden yang telah berkenan terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Burtson, P. L., & Stichler, J. F. (2010). Nursing work environment and nurse caring: relationship among motivational factors. *Journal of advanced nursing*, 66(8), 1819-1831.
- Dwidiyanti, Mediana, (2017), Aplikasi Model Konseptual Keperawatan, Semarang, Akper Depkes Semarang.
- Ernawati. (2020), "Hubungan Karakteristik Individu dan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun Tahun 2019"
- Kalsum, U. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2016.
- Nursalam, D. (2014). Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.
- _____. (2017). *Konsep Penelitian Dan Penerapan Metodologi Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta
- Purwaningsih, D. F. (2018). Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 61-67. Setiadi.(2013). Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sitorus, R, (2016), Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit, Jakarta, EGC.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sobirin, C. (2006). Hubungan beban kerja dan motivasi dengan penerapan perilaku caring perawat pelaksana di BRSUD unit swadana kabupaten Subang. Sudarta, I W. (2015). Manajemen Keperawatan: Penerapan Teori Model dalam Pelayanan Keperawatan. Sleman : Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sutriyanti, Y. (2009). Pengaruh pelatihan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien dan keluarga di ruang rawat inap RSUD Curup Bengkulu. *Jakarta: FIK UI*.
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120.