

ANALISIS HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DR. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA TAHUN 2019

Analysis Of Caring Personnel Relationship With Patient Satisfaction In Emergency Installation Of Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya In 2019

Eva Prilelli Baringbing^{1*}

¹Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat, STIKES Eka Harap, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

*email: Evaprilelli.april96@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Sehingga pelayanan keperawatan prima harus diwujudkan untuk mendukung tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan *caring* perawat menjadi jaminan layanan perawatan tersebut bermutu. Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Dr. Doris Sylvanus masih ditemukan, perawat kurang informative, dan perawat jarang memberikan penjelasan kepada sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat kurang terampil menangani pasien, dan kurangnya respon cepat tanggap perawat dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang memperhatikan pasiennya, kurang ramah. Sehingga pasien dan keluarga pasien memberikan penilaian kurang baik. Menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Responden penelitian berjumlah 93 responden merupakan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Dr. Doris Sylvanus. Analisis bivariat yang digunakan analisis *chi square*. Menunjukkan bahwa *caring* perawat dengan kepuasan pasien (*p-value* 0,000), adanya hubungan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci:
Caring Perawat
Kepuasan Pasien

Keywords:
Caring Nurses
Patient Satisfaction

Abstract

*Nursing services quality as an indicator of health service quality is a determining factor for the image of health service institutions in the public. Therefore, excellent nursing services should be realized in order to support the availability of quality health services and one of the indicators of nursing service quality is patient satisfaction, and nursing caring attitude as guarantees the quality of the nursing services. In the Emergency Room Installation, of Dr. Doris Sylvanus Hospital still found nurses who were not informative, and nurses rarely explained to patients before taking nursing action, nurses did not want to accept patient coverage, and were quick to respond to nurses in helping patients, nurses did not pay attention to their patients, were not friendly. Patients and their families give poor ratings for the nurses. This study used a cross-sectional research design used an accidental sampling technique. Respondents of the trial study were 93 respondents representing patients at the emergency room at Dr. Doris Sylvanus Hospital. Bivariate analysis that used chi square analysis. The result shown that there nursing nurses with patient satisfaction (*p-value* 0.000), the relationship with patient satisfaction.*



© year The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan hak setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Sekarang adalah zaman bahwa semboyan

pasien atau konsumen adalah raja, ini sudah benar-benar harus diwujudkan. Saat ini merupakan masa keunggulan konsumen termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pasien atau konsumen. Aspek-aspek kepuasan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan,

dan jadwal visit ke pasien (Gadalean, Chepte, & Constantin, 2011).

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi di bidang kesehatan menimbulkan harapan akan peluang meningkatnya pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi di sektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik 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. Setelah pasien pulang dari rumah sakit mereka akan mengingat kembali pengalaman mereka selama dirawat di rumah sakit, bila mereka merasa puas akan pelayanan keperawatan maka mereka akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut ketika mereka membutuhkan perawatan (Otani, Kurz, Barney, & Steven, 2004).

Berdasarkan hasil Observasi 10 pasien yang telah dilakukan pada tanggal 20 November 2018 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus ditemukan, perawat kurang informative, dan perawat jarang memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat kurang terampil menangani pasien, dan kurangnya respon cepat tanggap perawat dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang memperhatikan pasiennya, kurang ramah. Sehingga pasien dan keluarga pasien memberikan penilaian kurang baik.

Kondisi seperti ini jika berlangsung dalam jangka lama akan menurunkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Penurunan kerja perawat di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya akan menimbulkan berbagai masalah yaitu didapat dari komite keperawatan bahwa masih adanya keluhan pasien, dan keluhan dari keluarga pasien tentang

ketidakpuasan pelayanan yang di peroleh dari perawat di IGD Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Mengingat pentingnya masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul Analisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Tahun 2019.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian survei yang bersifat analitik yaitu mengetahui analisis hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Tahun 2019 dengan pendekatan “*cross sectional*” dimana data yang menyangkut variabel bebas atau resiko dan variabel terikat atau akibat, akan di kumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo, 2010).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Jl. Tambun Bungai No.04, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari–Mei 2019.

Populasi dan Sampel

I. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Pada tahun 2018 pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya sebanyak 15.173 orang pasien. Jika di rata-ratakan jumlah pasien tiap bulan

sekitar 1.264 orang pasien, dan rata-rata pasien perhari adalah sekitar 41 orang pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke IGD di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, dimana sampel di ambil berdasarkan kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan bertemu peneliti dan di jadikan sampel.

Kriteria inklusi responden meliputi :

1. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia sebagai responden
2. Pasien atau keluarga pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
3. Pasien yang akan di rawat inap

Adapun kriteria eksklusi meliputi :

1. Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia sebagai responden
2. Pasien yang mengalami kegawatdaruratan yang nyawanya terancam (Code Blue)

Cara pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan data kepercayaan 90% ($\alpha=0,1$) :

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

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang pasien.

Metode Analisis Data

Analisi dalam penelitian ini berupa analisis data univariat dan data bivariat.

1. Analisis data Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensi masing-masing variabel, baik variabel independen yaitu *caring* maupun variabel dependen (kepuasan pasien). Keseluruhan data yang ada dalam kuesioner diolah dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

2. Analisis data Bivariat

Analisis data bivariat dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan yang bermakna antara variabel independen yaitu *caring* perawat dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Pada analisis ini digunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	54 orang	58 %
2.	Perempuan	39 orang	42 %
	Total	93 Orang	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas jenis kelamin pasien yang berkunjung ke IGD di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah pasien laki-laki sebanyak 54 orang (58 %) dan pasien perempuan yang berkunjung adalah sebanyak 39 orang.

Tabel 2

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	< 20 tahun	12 orang	12,8 %
2.	20-29 tahun	17 orang	18,8 %
3.	30-39 tahun	18 orang	19,4 %
4.	40-49 tahun	17 orang	18,8 %
5.	50-59 tahun	16 orang	17,2 %
6.	> 60 tahun	13 orang	13 %
	Total	93 Orang	100 %

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas umur pasien yang berkunjung ke IGD di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah pasien yang berumur 30-39 tahun sebanyak 18 orang.

Tabel 3

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	10 orang	10,7 %
2.	SMP	35 orang	37,7 %
3.	SMA	40 orang	43 %
5.	PT	8 orang	8,6 %
	Total	93 Orang	100 %

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas pendidikan pasien yang berkunjung ke IGD di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah pasien yang memiliki pendidikan SMA yaitu sebanyak 40 orang.

Tabel 4

No.	Kunjungan	Frekuensi	Persentase
1.	Baru sekali	14 orang	15,1%
2.	2-3 kali	27 orang	29%
3.	>3 kali	52 orang	55,9%
	Total	93 Orang	100 %

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke IGD di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah pasien yang berkunjung lebih dari 3 kali yaitu sebanyak 52 orang.

Tabel 5

No.	Caring perawat	Frekuensi	Persentase
1.	Caring tidak baik	50 orang	53,8%
2.	Caring baik	43 orang	46,2%
	Total	93 Orang	100%

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa mayoritas pasien menganggap *caring* perawat tidak baik IGD di Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya yaitu sebanyak 50 orang.

Tabel 6

No.	Caring perawat	Frekuensi	Persentase
1.	Pasien puas	48 orang	51,6%
2.	Pasien tidak puas	45 orang	48,4%
	Total	93 Orang	100%

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa mayoritas pasien puas di IGD di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya yaitu sebanyak 48 orang (51,6%).

2. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 7

Caring	Kepuasan pasien				Total		p-Value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	33	35,3%	10	10,7%	43	46,3%	.000
Kurang baik	15	16,1%	35	37,6%	50	53,7%	
TOTAL	48	51,4%	57	48,9%	93	100%	

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa pasien yang puas dengan *caring* perawat yang baik adalah sebanyak 33 orang (35,3 %) serta pasien yang tidak puas dengan *caring* perawat yang baik adalah sebanyak 10 orang (10,7 %), dan pasien yang merasa puas dengan *caring* perawat yang kurang baik adalah sebanyak 15 orang (16,1%), serta pasien yang merasa tidak puas dengan *caring* perawat yang kurang baik adalah sebanyak 35 orang (37,6 %).

Hasil analisa untuk mengetahui adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di dapat p-value .000 sehingga di dapat kesimpulan bahwa adanya hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Tahun 2019.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dimana nilai $r=0.000$ ($p<0,05$) yang berarti bahwa hipotesa nol ditolak atau dengan kata lain ada hubungan yang signifikan antara *caring* dengan kepuasan pasien. Hal ini di perkuat oleh hasil penelitian Malini (2009) yang bertujuan mengidentifikasi perilaku *caring* perawat di RS Dr. Djamil didapati perawat masih kurang ramah dalam melayani pertanyaan dari klien, berperilaku tidak bersahabat dan jarang tersenyum ini berarti masih didapati perawat yang belum menunjukkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan. Begitu juga dengan hasil pengamatan suwardi (2008) terhadap komunikasi terapeutik perawat di RSU Pandan Arang Boyolali yang dijumpai masih ada perawat yang cenderung emosi saat menerima keluhan dari klien, perawat yang hanya duduk-duduk di ruang perawat,

perawat yang cenderung tidak tahu mengenai kondisi klien, dan perawat kurang memahami keluhan yang dirasakan klien. Ini berarti perilaku *caring* masih kurang ditunjukkan oleh perawat yang bekerja di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2009), hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan p-value 0,001 dimana sebagian besar perawat dalam memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 191 responden (83,8%).

Hal ini erat kaitannya dengan kondisi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangka Raya bahwa pelaksanaan tahapan *caring* perlu dioptimalkan dalam mencapai kinerja perawat yang baik sehingga kepuasan pasien dapat meningkat, terkhusus dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Begitu juga halnya dengan pengawasan dan motivasi yang tinggi dari pihak manajerial dalam hal penilaian kinerja, organisasi kerja yang baik, serta sistem *reward* yang mendukung melalui pengembangan kearah pelatihan dan pendidikan lanjut yang diberikan kepada perawat yang memiliki kinerja yang baik.

KESIMPULAN

1. Pada dimensi kepuasan pasien mayoritas berada dalam kategori puas (51,6 %) sebanyak 48 orang dan tidak puas (48,4%) sebanyak 45 orang, dari hasil dapat disimpulkan bahwa pasien yang di rawat di Rumah Sakit Umum Bina Kasih telah mendapatkan kepuasan dengan baik.
2. Pada dimensi *caring* perawat nilai $r=0,000$ ($p<0,05$) yang berarti bahwa hipotesa nol ditolak ada hubungan yang signifikan antara *caring* dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Berisi Informasi ucapan terima kasih serta penghargaan kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang dilakukan. Bisa kepada institusi penyedia anggaran maupun hibah (mencantumkan sumber dan skema hibah yang digunakan), pihak institusi tempat kegiatan penelitian dilakukan, narasumber, organisasi dan unsur masyarakat, serta sivitas akademika yang telah membantu pelaksanaan kegiatan penelitian.

REFERENSI

1. Andriyani, Heni. 2009. Hubungan Antara Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
2. Gadalean, I., Chepte, M., & Constantin, I. (2011). Evaluation of patients satisfaction. *Journal of Applied Medical Informatic*, 41–47.
3. Malini, H & Sartika, D. (2009). Hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat di RSMD Jamil Padang. *Artikel Ilmiah*.
4. Notoatmodjo. S (2010) *Metodologi Penelitian*, RinekaCipta, Jakarta.
5. Otani, K., Kurz, R.S., Barney, M. & Steven. 2004. The Impact of Nursing Care and Other Healthcare Attributs on Hospitalized Patient Satisfaction and Behavior Intensions. *Journal of Healthcare Management*, 49 (3).
6. Suwardi. 2008. Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik di RSUD Pandan Arang Boyolali. Skripsi. UMS. Surakarta.