



ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT IGD DENGAN KEPUASAN PASIEN IGD

Hafidz Ma'ruf*

Poltekkes Kemenkes Jakarta I, Jl. Wijayakusuma Raya No. 47-48 Cilandak, Kode Pos 12450 Jakarta Selatan, Jakarta, Indonesia

* hafidzmaruf@poltekkesjakarta1.ac.id

ABSTRAK

Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit yang paling menantang berkaitan dengan peningkatan kualitas caring. Perilaku caring perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien. Namun, penerapan perilaku caring oleh perawat IGD kepada pasien masih rendah. Penelitian ini dilakukan di ruang IGD Rumah Sakit Tugu Ibu, Depok dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat IGD dengan kepuasan pasien. Sebanyak 31 pasien IGD dilibatkan dalam penelitian ini melalui teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan untuk mengkaji perilaku caring perawat menggunakan Gadar Caring Scale pada domain perilaku sedangkan untuk mengevaluasi kepuasan pasien menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan. Kedua instrumen telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliabel. Analisis data menggunakan uji Spearman's Rho. Hasil penelitian didapatkan 54,8% pasien adalah laki-laki dengan mayoritas usia pasien adalah 25-45 tahun (58,1%). Perilaku caring perawat mayoritas baik yaitu sebanyak 26 responden (84%) dan paling sedikit kategori kurang 1 (3%). Sebanyak 25 responden (81%) mengatakan sangat puas dan paling sedikit kurang puas sebanyak 2 responden (6%). Hasil analisis bivariate menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat IGD dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$). Tingkat kekuatan hubungan didapatkan hasil yang positif dan kuat ($r = 0,63$). Perilaku caring perawat harus dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; perilaku caring; perawat IGD

RELATIONSHIP OF EMERGENCY NURSES CARING BEHAVIOR WITH PATIENT SATISFACTION

ABSTRACT

The Emergency Department (ED) is the most challenging part of the hospital regarding the improvement of the quality of caring. Nurses' caring behavior is very important for fulfilling patient satisfaction. However, the implementation of caring behavior by ED nurses toward patients is still low. This study was conducted in the ED of Tugu Ibu Hospital, Depok, with the aim of analyzing the relationship between the caring behavior of ED nurses and patient satisfaction. A total of 31 ED patients were involved in this study using purposive sampling techniques. The instrument used to assess nurses' caring behavior was the Gadar Caring Scale in the behavior domain, while the Service Satisfaction questionnaire was used to evaluate patient satisfaction. Both instruments were tested for validity and reliability and were found to be valid and reliable. Data analysis used the Spearman's Rho test. The results showed that 54.8% of the patients were male, with the majority of patients being 25-45 years old (58.1%). The nurses' caring behavior was mostly good, with 26 respondents (84%), and the least was in the poor category, with 1 respondent (3%). A total of 25 respondents (81%) stated they were very satisfied, and the least was dissatisfied, with 2 respondents (6%). Bivariate analysis results showed a significant relationship between the caring behavior of ED nurses and patient satisfaction ($p < 0.001$). The strength of the relationship was positive and strong ($r = 0.63$). Nurses' caring behavior must be optimized to increase patient satisfaction.

Keywords: caring behavior; emergency nurses; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Perilaku caring perawat diberikan melalui pendekatan dimana perawat bekerja dengan meningkatkan kepedulian terhadap pasien (Lukmanulhakim et al., 2019). Perhatian, empati dan fokus terhadap pasien merupakan kunci kualitas pelayanan keperawatan, hal tersebut sesuai dengan tuntutan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Putri, 2014). Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit yang paling menantang berkaitan dengan peningkatan kualitas caring. Terdapat beberapa faktor seperti populasi yang padat, jumlah tempat tidur dan jumlah perawat yang kurang serta kurangnya upaya untuk memenuhi kepuasan pasien merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kesulitan menerapkan perilaku caring di ruang IGD (Jakimowicz & Perry, 2015). Ukuran keberhasilan pada suatu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pasien merasa puas apabila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif dari pasien secara kognitif maupun emosional sebagai hasil dari interaksi antara ekspektasi dengan pelayanan yang di dapatkan (Kaddourah et al., 2013). Pasien yang puas akan memiliki komunikasi yang baik dengan perawat sehingga menghasilkan hasil yang baik terhadap perawatan dan kesehatan. Di sisi lain, jika tidak ada kepuasan maka dapat berdampak negatif pada perawatan dan kesehatan pasien (Kibret et al., 2022). Oleh karena itu, evaluasi terkait kepuasan pasien khususnya di ruang IGD perlu dilakukan.

Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan perilaku caring oleh perawat kepada pasien masih rendah. Hasil penelitian menemukan bahwa perilaku caring perawat IGD di Indonesia masih tergolong rendah (Kurniyanti et al., 2015). Penelitian lain juga menemukan bahwa sebanyak 43,1% perawat memiliki perilaku caring kurang baik (Rahayu & Sulistiawati, 2018). Padahal, perilaku caring perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan yang di harapkan oleh pasien meliputi penurunan waktu tunggu, informasi yang jelas, dan perasaan pasien bahwa perawat peduli kepada mereka. Pasien maupun keluarga pasien berharap adanya update informasi yang lebih sering, penjelasan terkait penanganan serta protokol admisi juga dapat membantu mengurangi kecemasan pasien maupun keluarga pasien (Anmaru, 2015). Kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan. Dibandingkan dengan tenaga kesehatan lain, perawatan memberikan waktu yang lebih banyak terhadap pasien, sehingga perawat memberikan peran penting terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan (Kasa & Gedamu, 2019). Meskipun beberapa penelitian yang berkaitan dengan perilaku caring dan kepuasan pasien sudah dilakukan, tetapi penelitian yang berfokus pada perilaku caring perawat IGD masih jarang dilakukan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat IGD dengan kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Tugu Ibu, Depok.

METODE

Penelitian ini dilakukan di ruang IGD Rumah Sakit Tugu Ibu, Depok, Jawa Barat selama bulan Agustus-September 2022. Responden dalam penelitian ini adalah pasien IGD Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling dan didapatkan sebanyak 31 pasien. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional. Variabel dependen pada penelitian ini adalah perilaku caring perawat IGD, sedangkan variabel independen adalah kepuasan pasien IGD. Penilaian terhadap perilaku caring perawat IGD menggunakan instrumen Gadar Caring Scale pada domain perilaku (Suroso, 2018). Instrumen Gadar Caring Scale memiliki nilai validitas 0,59-0,83 dan reliabilitas 0,934. Sehingga secara statistik instrumen tersebut valid dan reliabel (Suroso, 2018). Penilaian kepuasan pasien berdasarkan kuesioner kepuasan pelayanan (Nursalam, 2016). Kuesioner kepuasan pelayanan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh Fersita (2018), hasilnya didapatkan nilai 0,701-0,907 yang artinya semua item pertanyaan untuk pasien hasilnya valid dan reliabel. Pengisian data instrumen Gadar Caring Scale dilakukan oleh pasien maupun keluarga pasien. Analisis data menggunakan uji Spearman Rho.

HASIL

Berdasarkan karakteristik responden (Tabel 1), distribusi jenis kelamin relatif seimbang dengan dominasi responden laki-laki. Mayoritas responden berada pada rentang usia 25-45 tahun, serta memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebagai jenjang pendidikan yang paling banyak.

Tabel 1.
Karakteristik Pasien IGD di Rumah Sakit Tugu Ibu (n=31)

Karakteristik	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	17	54,8
Perempuan	14	45,2
Usia		
<25 tahun	5	16,1
25-45 tahun	18	58,1
>50 tahun	8	25,8
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	11	36
SMA	19	61
SMP	1	3

Perilaku *caring* perawat mayoritas baik yaitu sebanyak 26 responden (84%) dan paling sedikit kategori kurang 1 (3%). Pada variabel kepuasan pasien didapatkan paling banyak mengatakan sangat puas yaitu sebanyak 25 responden (81%) dan paling sedikit kurang puas sebanyak 2 responden (6%).

Tabel 2.
Karakteristik variabel perilaku *caring*

Perilaku Caring	f	%
Baik	26	84
Cukup	4	13
Kurang	1	3

Tabel 3.
Karakteristik variabel kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Sangat puas	25	81
Puas	4	13
Cukup puas	2	6

Tabel 4.
Hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien

Variabel	P Value	r
Perilaku <i>caring</i> dengan kepuasan pasien	<0,001	0,63

Dari uji statistik *Spearman's Rho* diperoleh hasil *p value* <0,001 dan nilai *r* 0,63 dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Arah kuantitas menunjukkan positif, artinya semakin baik perilaku *caring* perawat maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pasien IGD berhubungan kuat dengan perilaku *caring* perawat IGD. Beberapa penelitian juga menunjukkan hasil serupa, penelitian Adnan & Kahar, (2019) yang dilakukan di ruang rawat inap menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan perawat rawat inap. Penelitian lain

yang dilakukan oleh Kibret et al., (2022) juga menemukan adanya hubungan positif antara skor perilaku caring perawat dengan skor kepuasan. Temuan pada penelitian lain juga didapatkan bahwa kepuasan pasien diperoleh dari perilaku caring perawat yang memberikan rasa hormat, kesopanan dan nilai komunikasi bagus (Karaca & Durna, 2019). Menurut penelitian tersebut, fokus kepedulian perawat dan pelayanan perawat yang membuat pasien merasa lebih puas daripada informasi yang perawat berikan ke pasien. Informasi yang perawat berikan ke pasien harus didukung dengan komunikasi efektif. Ariani & Aini, (2018) menyampaikan bahwa ketika perawat menerapkan aspek caring kepada pasien disertai dengan komunikasi terapeutik maka dapat berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh perawat dan merasa perlu melakukan perilaku caring dalam setiap tindakan keperawatannya. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa perilaku caring perawat IGD juga dipengaruhi oleh karakteristik perawat (Ma'ruf, 2023).

Pada penelitian ini juga didapatkan nilai korelasi Spearman's Rho yang positif dan kuat, sehingga semakin baik perilaku caring perawat maka semakin puas pasien dengan pelayanan kesehatan. Hasil serupa disampaikan pada penelitian Gurusinga, (2020) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $r=0,615$. Faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan, pada kasus ini adalah perilaku caring perawat. Perilaku caring perawat dapat berdampak pada rasa emosional pasien, memberikan rasa aman, membangun hubungan rasa percaya, memberikan energi kepada pasien serta meningkatkan kesembuhan secara fisik (Suprajitno et al., 2020).

Namun, penelitian lain juga menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Othman et al., (2020) menyampaikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien perinatal. Hasil serupa menyebutkan tidak ada hubungan yang bermakna antara perilaku caring dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, perbandingan antara pasien yang puas dengan yang tidak puas berapa pada keadaan yang seimbang (Amaliyah & Akhmadi, 2020).

SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat IGD dengan kepuasan pasien. Tingkat kekuatan hubungan adalah sangat kuat dengan arah positif. Perilaku caring perawat harus dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Y., & Kahar, H. (2019). Efektivitas Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 88–95. <http://afiasi.unwir.ac.id/index.php/afiasi/article/view/103>
- Amaliyah, E., & Akhmadi, M. (2020). Relationship of Nursing Caring Behavior With Patient Satisfaction in Hospital. *The Malaysian Journal of Nursing*, 11(03), 31–34. <https://doi.org/10.31674/mjn.2020.v11i03.005>
- Anmaru, Y. Y. R. (2015). Perbedaan Perilaku Caring Perawat pada Shift Pagi, Siang dan Malam di RSUD Kota Semarang. In Sultan Agung Islamic University.
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Nurse Caring Behavior and Satisfaction of Inpatient Patients on Nursing Services. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/4970>
- Fersita, D. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di RS Lavalette Malang. Universitas Brawijaya.

- Gurusinga, R. (2020). Nurse Caring Behavior on Patient Satisfaction in Hospitals. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 129–134. <https://doi.org/10.30604/jika.v5i1.826>
- Jakimowicz, S., & Perry, L. (2015). A concept analysis of patient-centred nursing in the intensive care unit. *Journal of Advanced Nursing*, 71(7), 1499–1517. <https://doi.org/10.1111/jan.12644>
- Kaddourah, B. T., Khalidi, A., Abu-Shaheen, A. K., & Al-Tannir, M. A. (2013). Factors impacting job satisfaction among nurses from a tertiary care centre. *Journal of Clinical Nursing*, 22(21–22), 3153–3159. <https://doi.org/10.1111/jocn.12261>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kasa, A. S., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara region, northeastern Ethiopia, 2020. *BMC H*, 19(52), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3898-3>
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, Volume 12(February), 47–56. <https://doi.org/10.2147/nrr.s345901>
- Kurniyanti, M. A., Sumarno, & Supriati, L. (2015). The Relation of Workload and Job Stress on Caring Behavior of Nurses in Emergency Room. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 4(1), 49–58.
- Lukmanulhakim, L., Afriyani, A., & Haryani, A. (2019). Caring Efficacy and Nurse Caring Behavior in Taking Care of Critical Patients. *Jurnal Ners*, 14(1), 55. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i1.9664>
- Ma'ruf, H. (2023). Emergency Room Nurses Caring Behaviour Based on Characteristic a Cross-sectional Study. *Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta*, 10(May), 106–109.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan (Edisi 5)*. Salemba Medika.
- Othman, F., Liu, Y., Zhang, X., Wang, P., Deng, L., & Cheng, X. (2020). Perinatal women's satisfaction with nurses caring behaviours in teaching hospitals in China. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(2), 390–400. <https://doi.org/10.1111/scs.12740>
- Putri, A. A. (2014). Strategi Budaya Karakter Caring of Nursing. In *Media*.
- Rahayu, S., & Sulistiawati. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83.
- Suprajitno, S., Sari, Y. K., & Anggraeni, E. N. B. (2020). Relationship of Nurse Caring Behaviour with Patient Satisfaction at the Emergency Department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 7(1), 001–005. <https://doi.org/10.26699/jnk.v7i1.art.p001-005>
- Suroso, J. (2018). *Instrumen Gadar Caring Scale*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

