

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN UGD RUMAH SAKIT ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

THE RELATIONSHIP BETWEEN CARING NURSES AND PATIENT SATISFACTION IN THE ER ROOM OF ALOEI SABOE HOSPITAL, GORONTALO CITY

Nasrun Pakaya¹, Ibrahim Suleman², Mihrawaty Antu³
^{1,2,3}Jurusan Keperawatan, FOK UNG, Gorontalo. Indonesia
email: nasrun.ners@ung.ac.id

Abstrak

Penerapan Caring dapat dinilai dari sudut pandang pasien dan perawat. Persepsi pasien yang puas dengan caring perawat akan meningkatkan penilaian terhadap kepuasan mereka. Penerapan Caring bagi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepekaan, rasa cinta kasih, hubungan perawat-klien, meningkatkan kepuasan kerja, kepuasan pasien serta profesionalisme perawat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD RS. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo yang waktu penelitiannya disesuaikan dengan jangka waktu penelitian kolaboratif dua bulan terhitung mulai Maret 2022 – April 2022. Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian Cross Sectional dengan populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang masuk di ruangan Unit Gawat Darurat. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan pelayanan dan menilai perawat memiliki Caring yang baik sebesar 92%. Hasil ini meningkat dibandingkan penelitian sebelumnya pada tahun 2020 yang mengatakan bahwa perawat memiliki perilaku Caring (58,9%) dengan p-value 0.04 lebih kecil dari 0.05. Penelitian ini menggunakan hasil analisis menggunakan uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai $p=0,001$. Hal ini berarti p-value lebih kecil dari alpha (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD ($p=0,001 < 0,05$).

Kata kunci : Caring ; Kepuasan ; IGD.

Abstract

The application of Caring can be assessed from the point of view of the patient and the nurse. Perceptions of patients who are satisfied with caring nurses will increase the assessment of their satisfaction. The application of Caring for nurses is very useful in increasing sensitivity, love, nurse-client relationships, increase job satisfaction, patient satisfaction, and nurse professionalism. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction in the emergency room of the hospital. Aloe Saboe Gorontalo City. This research was conducted at the Aloe Saboe Hospital, Gorontalo City. The research time was adjusted to a two-month collaborative research period starting from March 2022 – April 2022. The design of this study used a cross sectional research type, with the population in this study being all patients who entered the unit room. Emergency. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 70 respondents. The results of the study found that most were satisfied with the service and assessed that nurses had good Caring 92%. This result is an increase compared to the previous study in 2020, which said that nurses had Caring behavior (58.9%) with a p-value of 0.04 less than 0.05. The results of the study using the analysis of Fisher's Exact Test the results obtained p value = 0.001. This means that the p-value is smaller than the alpha (5%), so it can be concluded that there is a significant relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction in the emergency room ($p=0.001 < 0.05$).

Keywords: Caring; Satisfaction; IGD.

Received: September 05th, 2022; 1st Revised October 24th, 2022;
Accepted for Publication : October 28th, 2022

© 2022 Nasrun Pakaya, Ibrahim Suleman, Mihrawaty Antu
Under the license CC BY-SA 4.0

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan masyarakat yang dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatan serta sosial ekonomi dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan, mudah dijangkau oleh masyarakat dan mewujudkan derajat kesehatan setinggi-tingginya. Tugas rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan pengobatan yang sesuai standar rumah sakit dan memberikan layanan kesehatan perorangan dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1). Untuk mencapai tujuan dan sebagai wujud dari pelaksanaan tugasnya, di rumah sakit terdapat beberapa ruangan penting yaitu di antaranya Ruang Gawat Darurat dalam hal ini adalah IGD dan Unit Pelayanan Intensif (2).

(3)mengemukakan pendapat bahwa Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat masuk pertama dan utama yang berperan dalam pemberian layanan kegawatdaruratan kepada pasien saat masuk ke Rumah Sakit. Perawat sebagai tenaga kesehatan merupakan orang pertama kontak dengan pasien harus selalu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan (4).

Kementrian Kesehatan RI (2009) menyatakan bahwa “Pasien yang gawat

darurat harus ditangani selambatnya 5 menit setelah sampai di IGD”. Observasi di Ruang IGD dilakukan selama 2 - 6 jam atau sampai kondisi pasien sudah stabil, kemudian akan diputuskan apakah pasien akan di rawat di ruang rawat inap atau di rawat jalan dan/atau akan dilakukan pemantauan secara intensif di Unit pelayanan Intensif (5).

Tenaga kesehatan yang bekerja di Ruang gawat darurat merupakan unit jumlah terbanyak di Rumah Sakit dan salah satu yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah perawat. Dengan memberikan asuhan keperawatan secara profesional maka akan terwujud kualitas pelayanan kesehatan. Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang meliputi keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang pelaksanaannya harus mencerminkan perilaku Caring (6). Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*”, atau kepedulian, dan kasih sayang terhadap klien (7).

Menurut (8) Caring merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan. Landasan filosofi Caring terdiri dari tiga landasan utama

yaitu *Carative Factors*, *Transpersonal* Faktor Karatif merupakan kerangka dalam pemberian bentuk dan fokus pada fenomena keperawatan sehingga perawat harus mengetahui dan menjiwai teori dan pelaksanaan dari Caring itu sendiri.

Penerapan Caring dapat dinilai dari sudut pandang pasien dan perawat. Persepsi pasien yang puas dengan caring perawat akan meningkatkan penilaian terhadap kepuasan mereka. Penerapan Caring bagi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepekaan, rasa cinta kasih, hubungan perawat-klien, meningkatkan kepuasan kerja, kepuasan pasien serta profesionalisme perawat (9).

Di Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei penelitian pada bulan Juli 2012, hasil survey Citizen Report Card (CRC) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 783 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survei tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (6).

Fenomena di lapangan pada saat pasien datang ke IGD untuk mendapatkan

Caring Relationship dan *Caring Moments*. penanganan baik dengan kondisi gawat darurat maupun tidak gawat dan tidak darurat, perawat memberikan tindakan yang bersifat *Cure* (pengobatan) dalam hal ini merupakan tindakan delegasi dari tenaga medis lain tetapi melupakan perilaku Caring (Kepedulian) yang seharusnya menjadi ruh perawat dan juga dibutuhkan oleh pasien dibutuhkan oleh pasien (10).

Pasien yang dirawat di ruang gawat darurat ditandai adanya penurunan kesadaran. Selain itu, keluarga pasien juga akan merasa cemas ketika anggota keluarganya mengalami perawatan kritis, dalam kondisi ini perawat harus tetap berperilaku Caring baik ke pasien maupun keluarga. Tindakan Caring yang dapat dilakukan perawat kepada pasien adalah selalu memberikan perhatian terhadap kondisi pasien yang keadannya dapat berubah setiap saat dan untuk pihak keluarga, perawat dapat memberikan informasi terkait perkembangan kondisi pasien untuk mengurangi kecemasan mereka (11).

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe merupakan rumah sakit umum Tipe B berdasarkan SK MENKES Nomor 084/MENKES/SK/I/2009 yang sudah

terakreditasi Paripurna dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Adapun pada Visi dan Misi adalah sebagai "Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit" indikator dalam penerapan tujuan ini adalah tercapainya tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit mencapai 90%. Jumlah pasien yang masuk ke IGD RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe pada bulan Januari 2022 total 1.612 pasien yang berarti bahwa dalam sehari rata-rata pasien yang masuk ke IGD berjumlah 53 orang dengan waktu penanganan tidak lebih dari 6 jam.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa penerapan Teori Caring di IGD RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe masih kurang. Salah satu contohnya pada tanggal 04 Februari 2022 saat pasien dengan kondisi tidak gawat belum mendapatkan penanganan karena terdapat pasien lain yang dalam keadaan gawat, terdapat 2 orang perawat pelaksana lainnya yang sedang tidak menangani pasien belum memberikan tindakan dan tidak menjelaskan terlebih dahulu baik kepada pasien maupun keluarga alasan penundaan pemberian tindakan. Sehingga menyebabkan pihak keluarga merasa anggota keluarganya yang sakit tidak dipedulikan oleh perawat. Hal ini tidak

tujuan dari RSUD Prof. Dr. Hi. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang didasarkan mencerminkan perilaku caring oleh perawat itu sendiri.

Dari hasil wawancara dari 2 anggota keluarga pasien di ruangan unit gawat darurat mereka mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini disebabkan oleh masih lambatnya tindakan yang diberikan kepada pasien sehingganya hal ini membuat mereka panik dengan kondisi anggota pasien yang sementara sakit. Berdasarkan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD RS. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo yang waktu penelitiannya disesuaikan dengan jangka waktu penelitian kolaboratif dua bulan terhitung mulai Maret 2022 – April 2022. Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Cross Sectional* dimana peneliti melakukan pengukuran variabel dependen dan independen di waktu yang sama.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang masuk di ruangan Unit Gawat Darurat. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, peneliti

menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%. Teknik pengambilan sampel peneliti dan dianggap representatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Adapun analisa univariat adalah caring perawat dan kepuasan pasien sedangkan analisis bivariat adalah menganalisis perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

menggunakan *purposive sampling* yakni didasarkan atas pertimbangan tertentu oleh

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari tiga karakteristik yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan lama rawat di ruangan Unit Gawat Darurat.

Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Perempuan	35	46.7
Laki-laki	40	53.3
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini terdiri dari

perempuan sebanyak 35 orang (46.7%) dan laki-laki sebanyak 40 orang (53.3%).

Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
12-16 Tahun	1	1.3
17-25 Tahun	22	29.3
26-35 Tahun	13	17.3
36-45 Tahun	14	18.7
46-55 Tahun	12	16.0
56-65 Tahun	8	10.7
>65 Tahun	5	6.7
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan kategori umur responden yang terbanyak penelitian ini berada pada

kategori umur 17-25 Tahun sebanyak 22 orang (29.3%) dan dan sedikit berada pada kategori umur 12-16 Tahun (1.3%).

Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Lama perawatan di ruangan UGD

Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden lama perawatan

Lama Perawatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤ 6Jam	68	90.7
>6 Jam	7	9.3
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan kategori lama perawatan di ruangan UGD terdiri dari ≤6 Jam sebanyak 68 orang (90.7%) dan > 6 Jam sebanyak 7 orang (9.3%).

Analisis Univariat

**Gambaran perilaku *caring* di Ruang
 UGD Rumah Sakit Aloe Saboe Kota
 Gorontalo**

Hasil analisis univariat dalam penelitian ini terbagi 2 yaitu gambaran perilaku *caring* di Ruang UGD, serta gambaran kepuasan pasien dengan pelayanan di ruangan UGD. Gambaran perilaku *caring* di Ruang UGD dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4 Distribusi Perilaku *Caring* di ruangan UGD

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	71	94.7
Cukup	4	5.3
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa gambaran perilaku *caring* di ruangan UGD paling banyak berada perilaku *caring* yang baik yaitu 71

orang (94.7%) dari total 75 responden dan sebanyak 4 responden (5.3%) yang menilai perilaku perawat cukup *Caring*.

Gambaran kepuasan pelayanan pasien di ruangan UGD

Tabel 3.5 Distribusi kepuasan di ruangan UGD

Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	70	93.3
Cukup Puas	5	6.7
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruangan UGD paling banyak berada pada kategori puas yaitu sebanyak 70 orang (93.7%).

Analisis Bivariat

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang dianalisa peneliti antara lain

hubungan variabel *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD.

Hubungan *Caring* perawat dengan Kepuasan Pasien di ruangan UGD

Berikut adalah hasil analisis bivariat dari *caring* perawat dengan kepuasan pasien

Tabel 3.6 Hubungan *caring* perawat dengan Kepuasan Pasien di ruangan UGD

No	<i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P Value</i>
		Puas		Cukup Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	69	92	2	2.7	71	94,7	<i>0,001</i>
2.	Cukup	1	1,3	3	4.0	4	5,3	
Total		70	93.3	5	6.7	75	100	

Sumber : Data Primer, 2022.

Dari tabel 3.6 diatas dapat dilihat bahwa 75 responden memiliki *Caring* yang baik dan pasien merasa puas dengan pelayanan sebanyak 69 orang (92%), dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (2,7%) adapun perawat yang memiliki perilaku *caring* yang cukup dan pasien merasa puas dengan pelayanan sebanyak 1 orang (1.3%) dan yang cukup puas sebanyak 3 orang (4.0%). Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Fisher's Exact Test* didapatkan hasil nilai $p=0,001$. Hal ini berarti *p-value* lebih kecil dari *alpha* (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku

caring perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD ($p=0,001 < 0,05$).

Pembahasan

Hasil penelitian tentang perilaku *Caring* perawat di UGD Rumah Salkit Aloe Saboe berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa perilaku *Caring* di ruangan UGD paling banyak berada perilaku *caring* yang baik yaitu 71 orang (94.7%).

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa perawat UGD dinilai *Caring* karena Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukkan pasien

dengan penuh perhatian, Perawat kepada pasien tentang penyakit dan terapi, Perawat menunjukkan rasa empati atau mengidentifikasi masalah pasien seperti perawat menanyakan apa yang dirasakan pasien, apa yang bisa dibantu. Selain itu, penanganan yang diberikan dimana sebagian besar pasien ketika masuk ke UGD Rumah Sakit Aloe Saboe segera mendapatkan penanganan berdasarkan *Triage* pasien dan juga perawat menjelaskan terkait kondisi kegawatdaruratan pasien dengan baik serta mudah dipahami, perawat juga mendengarkan keluhan pasien dan mampu membina hubungan saling percaya.

Hal ini sejalan dengan penelitian (12) bahwa diperoleh gambaran perilaku *Caring* perawat menurut persepsi pasien baik sebanyak 136 orang (52,7%) responden. *Caring* bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien sehingga mempercepat kesembuhan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian (13) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden atau pasien yang memiliki persepsi baik atas perilaku *Caring* perawat sebanyak 72 orang pasien atau sebesar 81,82%. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden pada kuisioner yang menyatakan bahwa perawat selalu memberikan penjelasan tentang manfaat, tujuan dan efek dari tindakan keperawatan

memberikan instruksi atau menjelaskan sebelum melakukan tindakan, perawat selalu meminta persetujuan sebelum melakukan tindakan, perawat selalu menyelesaikan tugasnya dengan baik dan rapi, dan perawat selalu menjaga privasi pasien saat akan menolong dan membantu pasien.

Menurut (14) dalam penelitiannya mengatakan bahwa perilaku *caring* yang baik akan berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan oleh perawat berupa *caring* akan meningkatkan mutu dan kualitas Rumah Sakit dan perawat yang sadar dan menerapkan *caring* akan berpengaruh penting pada profesionalisme keperawatan. Masyarakat umum atau pasien di Rumah Sakitlah yang menjadi salah satu sasaran pelayanan perilaku *caring* tersebut dan akan merasakan dampak positif maupun dampak negatifnya.

Penilaian responden terkait penerapan *Caring* perawat juga dipengaruhi oleh Lama hari rawat responden. Berdasarkan lama hari rawat di Ruang Gawat Darurat, responden menerima perawatan ≤ 6 jam hal ini sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan RI (2009) yang menyatakan bahwa lama waktu observasi di IGD dilakukan selama 2-6 jam.

Berdasarkan hasil penelitian, lama mempengaruhi penilaian terhadap Penerapan *Caring* oleh perawat. Hal ini dikarenakan Di Ruang Gawat Darurat seluruh responden menerima perawatan kurang dari 6 jam yang berarti bahwa penanganan yang diberikan oleh tenaga medis salah satunya perawat sesuai dengan standar di Ruang Gawat darurat dan pasien tidak perlu menunggu lebih lama lagi untuk dipindahkan ke ruang rawat ataupun kembali untuk rawat jalan. Tetapi, disisi lain hal ini dapat berarti bahwa pasien belum memiliki waktu yang maksimal untuk dapat melakukan penilaian terhadap penerapan *Caring* perawat. Namun, hal ini seharusnya tidak membuat perawat menjadi tidak menerapkan *Caring*.

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien di UGD Rumah Sakit Aloeie Saboe berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruangan UGD paling banyak berada pada kategori puas yaitu sebanyak 70 orang (93.7%).

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa kepuasan pasien di UGD Rumah Sakit Aloeie Saboe berada pada kategori puas. Penilaian tingkat kepuasan ini ditentukan sesuai dengan komponen Kualitas mutu pelayanan atau dimensi kepuasan yaitu meliputi : *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (kemampuan reaksi), *Assurance* (jaminan),

hari rawat yang diterima pasien dapat *Emphaty* dan *Tangibles* (kenyataan). Kepuasan pasien berada di tingkat puas karena Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dilakukan dengan tepat, Petugas Kesehatan tanggap menyelesaikan keluhan pasien, Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Petugas Kesehatan memiliki pengetahuan dan kemampuan medis dalam menetapkan masalah kesehatan, Petugas Kesehatan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dan Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status ekonomi, pangkat, golongan.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (16) yang menyatakan bahwa frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat puas sebanyak 37 orang (88,1%). Hal ini didapatkan karena di Rumah Sakit Umum Permata Bunda memiliki standart kepuasan pasien dengan IKP > 70 %. Untuk mencapai standart tersebut manajemen Rumah Sakit Umum Permata Bunda memiliki visi menjadi Rumah Sakit dengan pelayanan yang bermutu, aman, terjangkau dan berazaskan kekeluargaan, dan memiliki misi (menyelenggarakan pelayanan prima,

meningkatkan kualitas seluruh aspek pelatihan tenaga kesehatan, pengembangan sarana dan prasarana serta peralatan medis dan penunjang medis) dan senantiasa menggelorakan landasan pelayanan terbaik dan ramah (rasional, aman, manusiawi, aktif, dan harmonis) dalam melayani pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian (17) yang menyatakan bahwa tingkat Kepuasan pasien terjadi karena kinerja Perawat dalam memberikan suatu pelayanan, lebih dari apa yang diharapkannya sehingga pasien merasa sangat puas saat menerima pelayanan.

Menurut (18) mengatakan bahwa kepuasan pasien/pelanggan adalah perasaan senang atau bahwa produk/jasa yang diterima sesuai/ melebihi harapan pelanggan. Selain itu, kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, semua jenis pelayanan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam Rumah Sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara

pelayanan, meningkatkan pendidikan harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (19).

Hasil penelitian berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa sebanyak 5 responden (6.7%) cukup puas. Hal ini dikarenakan jadwal yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di UGD kurang tepat hal ini dapat dilihat pada pasien yang akan rawat inap masih perlu menunggu lama di UGD sebelum dipindahkan ke ruang dan petugas kesehatan masih kurang menjaga kebersihan, kerapihan dan kenyamanan.

Hal ini didukung oleh penelitian (16) bahwa sebanyak 5 responden (11,9%) yang menilai bahwa perawat cukup *Caring* dan Cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Sejalan juga dengan penelitian (20) yang mengemukakan bahwa beberapa responden yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan Keperawatan Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa beberapa responden merasa Ruang rawat inap kurang nyaman, kurang rapi dan bersih.

Hasil analisis menggunakan uji *Fisher's Exact Test* didapatkan hasil nilai $p=0,001$. Hal ini berarti *p-value* lebih kecil dari *alpha* (5%), menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *Caring* perawat dengan tingkat

kepuasan pasien di UGD ($p=0,001 <0,05$). bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.6 yang menunjukkan bahwa dari total 75 responden terdapat 69 responden (92%) menilai perawat di UGD berperilaku *Caring* dan mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukkan pasien dengan penuh perhatian, Perawat memberikan instruksi atau menjelaskan kepada pasien tentang penyakit dan terapi, Perawat menunjukkan rasa empati atau mengidentifikasi masalah pasien seperti perawat menanyakan apa yang dirasakan pasien, apa yang bisa dibantu dengan tentunya selalu sabar dan Perawat merespon terhadap panggilan pasien serta senantiasa melibatkan keluarga pasien pada segala tindakan penanganan yang akan diberikan kepada pasien. Selain itu, perilaku *Caring* perawat akan sangat dirasakan oleh pasien dan sangat berpengaruh tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (20) yang menggunakan analisis uji hipotesis chisquare dengan tingkat kepercayaan 95% (α 0,05), menunjukan adanya

Dengan demikian dapat disimpulkan hubungan yang signifikan antara *Caring* perawat dan kepuasan pasien dimana semakin *Caring* seorang perawat maka kepuasan pasien akan semakin puas Pasien Paviliun Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih. Hal ini juga sesuai dengan studi yang dilakukan oleh (21) di kota Jakarta yang menunjukkan bahwa Perilaku *Caring* seorang Perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, semakin *Caring* seorang Perawat maka akan semakin puas seorang pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor namun faktor yang paling besar ialah *Caring* dari Perawat itu sendiri.

Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (16) yang menunjukkan bahwa 37 orang (88,1%) responden yang memiliki perilaku *caring* sangat baik dan responden Puas dengan pelayanan rumah sakit. Pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit berharap mendapatkan pelayanan dengan baik, cepat, tepat dan dengan didasari nilai-nilai *caring*. Perawat harus terus mengembangkan kemampuan perilaku *caring* kepada pasien, Hal ini sesuai dengan salah satu *caratif caring*, yaitu menggunakan metode sistematis dalam pemecahan masalah dengan

menumbuhkan kemampuan pengambilan

Hasil penelitian yang dapat dilihat padat tabel 3.6 juga menunjukkan bahwa terdapat 2 responden (2,7%) yang menilai perawat berperilaku *Caring* dan merasa cukup puas dengan pelayanan di UGD Rumah Sakit Aloe Saboe. Hal ini berhubungan dengan Prosedur dan informasi yang baik yang disampaikan dan dilakukan oleh tenaga kesehatan terkadang sulit dipahami sehingga responden merasa kurang puas dengan hal tersebut.

Penelitian ini didukung oleh (23) yang menyatakan bahwa kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang baik, dan menciptakan komunikasi yang mudah diterima pasien maupun keluarga pasien merupakan faktor penyebab kepuasan pasien yang akan dirasakan oleh pasien. Dengan membangun komunikasi yang baik dan mudah dipahami oleh orang lain maka informasi yang disampaikan akan mudah diterima dan tujuan dari informasi tersebut dalam hal ini adalah proses penanganan yang akan diterima oleh pasien akan terlaksana dengan baik.

Hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 3.6 yang juga menunjukkan bahwa terdapat 1 orang (1,3%) responden yang menilai perilaku perawat cukup *Caring* dan merasa puas dengan pelayanan di UGD hal ini dikarenakan petugas

keputusan pada klien dan keluarga (22).

kesehatan menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat ketika melakukan pengobatan. Sedangkan sebanyak 3 orang responden (4%) yang menilai perilaku perawat cukup *Caring* dan merasa cukup puas. Hal ini berhubungan dengan perilaku perawat yang jarang menemui atau mengunjungi pasien dan beberapa kondisi perawatan yang diberikan kepada pasien masih kurang tepat serta Jadwal yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dilakukan secara tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (16) yang menunjukkan bahwa sebanyak 5 orang responden (11,9) yang menilai perilaku perawat cukup *Caring* dan merasa cukup puas. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (20) yang menyatakan bahwa beberapa responden yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan dikarenakan beberapa beberapa responden merasa Ruang rawat inap kurang nyaman, kurang rapi dan bersih. Selain itu juga perilaku perawat cukup *Caring* dikarenakan tidak mencerminkan sikap seperti bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien,

selalu menanyakan keluhan Pasien dan tidak sabar dalam memberikan pelayanan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara perilaku Caring perawat dengan kepuasan pasien dikarenakan Perawat di UGD Rumah Sakit Aloe Saboe memiliki perilaku caring yang baik, seperti Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukkan pasien dengan penuh perhatian, Perawat memberikan instruksi atau menjelaskan kepada pasien tentang penyakit dan terapi, Perawat menunjukkan rasa empati atau mengidentifikasi masalah pasien seperti perawat menanyakan apa yang dirasakan pasien. Perilaku Caring seperti inilah yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan Keperawatan yang diterima.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Fakultas Olahraga dan Kesehatan yang telah memberi dukungan terutama pendukung pendanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Retrieved from <http://www.depkes.go.id>.
2. Putinah. Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Unit Gawat Darurat Dan Intensife Care Unit Rumah Sakit Islam Siti Khadidjah Palembang. *Jurnal Keperawatan Bina Husada*, 8 No. 3.
3. Winata BAP. Hubungan Penegtahuan Perawat Tentang Triage Dengan Triage Time Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Wilayah Kabupaten Jember (Universitas Jember). Retrieved from <http://repository.unej.ac.id/>.
4. Sari, I. P. & R. Hunungan. Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di RSI Nashrul Ummah Lamongan. *Hospital Majapahit*, 12 No. 1.
5. Depkes R. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Mengenai Standar Pelayanan Minimal. .
6. Wahyudi. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
7. Potter & P. *Fundamental Of Nursing : Konsep, Proses dan Praktik* (7th ed.). Jakarta: EGC.
8. Watson J. *Nursing: The philosophy and science of caring*. Boston: Little, Brown and Company.

9. Sangkala, F., Irwan, A. M., & Tahir T. Uji Validitas Dan Reabilitas Caring Behaviors Inventory (CBI) di Beberapa Negara : Literature Review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 3 (2).
10. Fedora L. Pengembangan Caring CodeE Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara.
11. Sugiyarto, Anggayuni, I., Ulun, A. Q., Permatasari, D. P., & Safitri WA. Perilaku Caring Perawat Dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan Pada Keluarga Pasien Yang Di Rawat Di Intensive Care Unit (ICU). *Jurnal Perawat Indonesia*, 5 No. 1, 629–640.
12. Afrini S. Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Universitas Andalas.
13. Nur R. Hubungan Pendidikan Dan Lama Perawatan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Ruang Bedah Dan Interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo.
14. Martauli, V., & Afifah E. Gambaran perilaku caring perawat di Ruang Rawat Inap Bedah dan Penyakit dalam Rumah Sakit “T” Jakarta.
15. Kementrian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
16. Yunita, S., & Hariadi P. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1).
17. Suweko & W. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review. *Stikes Muhammadiyah Kudus*.
18. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (5th ed.; P. P. Lestari, Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
19. Kotler. *Manajemen Pemasaran*. 11th ed. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.; 2015.
20. Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng M. Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*, 8(1).
21. Kalsum. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. Retrieved from <http://scholar.google.co.id>.
22. Watson J. *Human Caring Science* :

- a theory of nursing. 2nd ed. USA:
Jones & Barlett Learning; 2012.
23. Arianti, April, T., & Aini N.
Perilaku Caring Perawat Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada
Pelayanan Keperawatan. Jurnal
Universitas Muhammadiyah
Malang, 9(1).