

ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BLUD RUMAH SAKIT dr. BEN MBOI RUTENG

Heribertus Handi

Prodi S-1 Keperawatan STIKes St. Paulus Ruteng, Jl.Jend. Ahmad Yani, No.10, Ruteng-Flores 86508

Email: erikhandi@yahoo.com.au

Abstract: Analysis Relationship nurse caring behaviors and patient's satisfaction in BLUD dr. Ben Mboi Ruteng Hospital. This research aims to quantitatively measure and analyze the behavior of the nurses caring relationship with the nurse caring behavior patient satisfaction in BLUD dr. Ben Mboi Ruteng hospitals. The study design was cross sectional design of this study, which is one type of observational research. This sampling using purposive sampling to select respondents totaling 60 patients. The results showed that in general the respondents were satisfied with the nurse caring behaviors. Hi This is evidenced by the data that approximately 81.0% of respondents were satisfied with the verbal behavior of nurses and 18.3% of respondents were less satisfied with the verbal behavior of the nurses, and about 65% of respondents were satisfied with the non-verbal behavior of nurses and are not satisfied with the behavior non-verbal nurses reached 35%. Thus found an association between patient satisfactions with nurse caring behaviors in BLUDs dr. Ben Mboi Ruteng hospital.

Key Words: caring behavior, nurses, patient satisfaction

Abstrak : Analisis Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara kuantitatif perilaku caring perawat dan menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng. Desain penelitian ini menggunakan desain *crosssectional study* yang merupakan salah satu jenis penelitian observasional. Penarikan sampel ini menggunakan teknik purposive sampling dengan memilih responden berjumlah 60 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas dengan dengan perilaku caring perawat. Hai ini dibuktikan oleh data bahwa sekitar 81,0 % responden merasa puas dengan perilaku verbal perawat dan 18,3% responden merasa kurang puas dengan perilaku verbal perawat, dan sekitar 65% responden merasa puas dengan perilaku non verbal perawat dan yang tidak puas dengan perilaku non verbal perawat mencapai angka 35%. Dengan demikian ditemukan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng.

Kata kunci: perilaku caring, perawat, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Bagi sebagian orang, *caring* mungkin merupakan sebuah kata atau istilah yang asing, namun dalam dunia keperawatan *caring* merupakan suatu kata/istilah yang selalu dipakai. Bahkan *caring* merupakan bagian penting bagi seorang perawat. Wedho (2005) menjelaskan bahwa perilaku *caring* merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain, artinya memberikan perhatian yang lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang itu bertindak. Karena perilaku *caring* merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku *caring* sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia. Perilaku *caring* sangat penting dalam layanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan pada klien dan perawatan akan lebih memahami konsep *caring*, khususnya perilaku *caring* dan mengaplikasikan dalam pelayanan keperawatan.

Perilaku *caring* perawat merupakan hal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Perilaku *caring* perawat mempunyai 10 faktor carative dimana perawat memberikan tindakan perawatan dengan kasih sayang, meningkatkan tingkat kesehatan, dan dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Di mana kualitas pelayanan keperawatan akan menimbulkan kepuasan yang diterima klien sesuai dengan harapan klien.

Setiati (2005), belum tergambar berat ringannya penyakit dan faktor keluarga yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Muttakin (2008), yang meneliti tentang pengaruh supervisi terhadap perilaku *caring* didapatkan hasil perilaku *caring* meningkat setelah dilakukan supervisi. Adanya perbedaan bermakna perilaku *caring* perawat pelaksana sebelum dan sesudah pelatihan supervisi. Sebagai rekomendasi dari penelitian tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan kepuasan terhadap pasien perlu diberikan pelatihan perilaku *caring* bagi perawat.

Komunikasi terapeutik yang erat kaitannya dengan *caring* merupakan tolak ukur profesionalisme seorang perawat. Perawat sangat berperan untuk meningkatkan kepuasan klien melalui komunikasi yang terapeutik serta mampu mendemonstrasikan komunikasi verbal dan non verbal. Sikap *caring* diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik, yang harus tumbuh dalam diri perawat dan berasal dari hati perawat yang terdalam.

Wedho (2000), mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat terbagi dalam dua jenis, yaitu perilaku verbal dan perilaku non verbal.

Perilaku Verbal

Perilaku verbal adalah kata-kata perawat saat berinteraksi dengan klien. Jenis komunikasi yang paling

lazim digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional, atau menguraikan obyek, observasi dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi, dan menguji minat seseorang. Keuntungan komunikasi verbal dalam tatap muka yaitu memungkinkan tiap individu untuk berespon secara langsung. Perilaku Verbal Meliputi: 1) Memberi tanggapan dengan kata-kata terhadap keluhan pasien, 2) Memberikan penjelasan kepada klien sebelum melakukan tindakan, 3) Menanyakan kondisi klien tentang keadaan fisiknya agar lebih baik, 4) Memberikan keyakinan secara verbal kepada klien selama perawatan, 5) Membahas/mendiskusikan masalah-masalah yang dialami klien dari pada masalah kesehatan yang baru dialami

Perilaku Non Verbal

Perilaku non verbal merupakan tingkah laku perawat saat berinteraksi dengan pasien yang menggunakan tanda (gerak isyarat) aksi dan menggunakan objek/benda untuk mengekspresikan emosi, sikap interpersonal dalam mendukung komunikasi verbal. Sikap terapeutik dapat teridentifikasi melalui perilaku non verbal seperti Isyarat vokal

(misalnya tekanan suara, kualitas suara, tertawa, irama, dan kecepatan bicara), isyarat tindakan (misalnya semua gerak tubuh, termasuk ekspresi wajah dan sikap tubuh), dan isyarat objek (misalnya pakaian dan benda pribadi lainnya)

Perawat perlu menyadari pesan non verbal yang disampaikan klien mulai dari saat pengkajian sampai evaluasi asuhan keperawatan, karena isyarat non verbal menambah arti terhadap pesan verbal. Perawat yang mendeteksi suatu kondisi dan menentukan kebutuhan asuhan keperawatan. Perilaku non verbal dalam *caring* meliputi: 1) berdiri disamping tempat tidur klien, 2) menyentuh pasien, 3) mempertahankan kontak mata selama interaksi dengan klien, 4) memasuki ruangan tanpa diminta terlebih dahulu, dan 5) memberikan tindakan untuk kenyamanan fisik.

Kemampuan perawat dengan memberikan pelayanan yang baik dan menciptakan komunikasi yang menyenangkan terhadap pasien merupakan faktor penyebab kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien dan mendorong untuk mempercepat kesembuhan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta dengan perilaku *caring* perawat yang baik, yang penuh perhatian, persahabatan, empati dan simpati.

Berkaitan dengan itu, salah satu indikator kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian

dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, hanya sebagian rumah sakit dapat memenuhi tuntutan tersebut. Cerita mengenai buruknya pelayanan di rumah sakit masih sering terdengar. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat lebih selektif dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Terlebih lagi sikap dari pihak rumah sakit yang terkesan membedakan pelayanan yang diberikan terhadap pasien, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Eva zulfa,2009).

Kepuasan klien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan klien berarti bahwa kinerja suatu hal sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang klien mengharapkan pelayanan yang memuaskan, akan tetapi kenyataannya tidak demikian, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas (Suprato J, 1997).

Mariner dan Tomey (1994) menempatkan *caring* sebagai inti dalam praktik keperawatan dan memperkirakan bahwa $\frac{3}{4}$ pelayanan kesehatan adalah *caring* sedangkan $\frac{1}{4}$ adalah *curing* hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa jika perawat sebagai suatu kelompok profesi yang bekerja selama 24 jam di Rumah Sakit lebih menekankan *caring* sebagai pusat dan aspek yang dominan dalam pelayanan asuhan keperawatan

yang dapat menemukan suatu perbedaan yang besar antara *caring* dan *curing*. Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab apakah ada hubungan antara perilaku *caring* (verbal dan non verbal) perawat terhadap kepuasan pasien di BLUD RS dr. Ben Mboi Ruteng.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain *Crosssectional Study* yang merupakan salah satu jenis penelitian observasional. Desain ini, dimaksudkan untuk mempelajari dinamika dan variasi variabel yang termuat dalam judul penelitian "Analisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng". Variabel independennya adalah Kepuasan pasien, sedangkan variabel dependennya adalah perilaku verbal dan non verbal perawat. Setelah mempelajari dinamika variabel maka dilanjutkan dengan mengadakan analisis tentang hubungan antara variabel tersebut.

Penarikan sampel penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yakni penarikan sampel pada responden yang dianggap memenuhi kriteria untuk memberikan data secara objektif dan akurat selama mendapatkan pelayanan di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng dengan jumlah sampel 60 orang, yang memenuhi kriteria inklusi (klien yang bersedia untuk diteliti, klien yang telah menjalani perawatan minimal 2 hari, klien yang dapat membaca dan menulis, dan klien mendapatkan tindakan asuhan keperawatan)

HASIL PENELITIAN

Pada analisis ini dilakukan tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan perilaku verbal perawat di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng

Tabel 1. Perilaku Verbal Perawat

Perilaku Verbal	Jumlah	%
Baik	49	81,7
Kurang baik	11	18,3
Total	60	100

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa sebanyak 49 responden (81,7) menyatakan perilaku verbal perawat baik. Sisanya 11 responden (18,3 %) menyatakan perilaku verbal perawat kurang baik.

Tabel 2. Perilaku Non verbal Perawat

Perilaku Non Verbal	Jumlah	%
Baik	39	65
Kurang baik	21	35
Total	60	100

Tabel 2. memperlihatkan bahwa yang terbanyak 39 (65%) responden menyatakan perilaku non verbal perawat baik. Sisanya 21 (35 %) responden menyatakan perilaku non verbal perawat kurang baik

Tabel 3. Perilaku Verbal Perawat dan Kepuasan Pasien

Perilaku verbal	kepuasan		Total	Phi
	Puas	Tidak puas		
Baik	39 79,6%	10 20,4%	49 100%	0,000
Kurang baik	2 18,2%	9 81,8%	11 100%	
Jumlah	41 68,3%	19 31,7%	60 100%	

Pada tabel 3. ini dilakukan tabulasi silang antara Kepuasan Pasien dengan Perilaku Verbal Perawat di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng. Dari 60 responden terdapat 39 (65,0 %) responden mengatakan puas dengan perilaku Verbal perawat baik dan yang tidak puas dengan perilaku Verbal Perawat kurang baik mencapai angka 9 (15,0%) responden di BLUD Rumah Sakit dr Ben Mboi Ruteng.

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *Chi-Square* test diperoleh hasil Phi (,000) lebih kecil dari pada (0,05), berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara perilaku verbal perawat dengan Kepuasan Pasien di BLUD Rumah Sakit dr Ben Mboi Ruteng. Maka hasilnya: terdapat hubungan antara Kepuasan pasien dengan perilaku verbal perawat di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng.

Tabel 4. Perilaku Non Verbal Perawat dan Kepuasan Pasien

Perilaku non Verbal	Kepuasan		Total	Phi
	Puas	Tidak puas		
Baik	37 94,9%	2 5,1%	39 100%	0,000
Kurang baik	4 19,0%	17 81,0%	21 100%	
Jumlah	41 68,3%	19 31,7%	60 100%	

Data primer

Pada Tabel 4. memperlihatkan, bahwa dari 60 responden terdapat 37 (61,7 %) merasa puas dengan perilaku non verbal baik dan tidak puas dengan perilaku non verbal yang kurang baik mencapai angka 17 (28,3 %).

Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *Chi-Square* test diperoleh hasil Phi ($,000$) lebih kecil dari $0,05$ berarti hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya ada hubungan antara perilaku non verbal dengan kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit dr Ben Mboi Ruteng. Maka hasilnya: terdapat hubungan antara Kepuasan pasien dengan perilaku non verbal Yang Diterima Pasien di BLUD Rumah Sakit dr Ben Mboi Ruteng.

Dari 60 responden terdapat 49 (81,0 %) responden mengatakan puas dengan perilaku verbal perawat baik dan yang tidak puas dengan perilaku verbal perawat kurang baik mencapai angka 11 (18,3%). Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *Chi-Square* test diperoleh hasil Phi ($,000$) lebih kecil dari pada ($0,05$), artinya ada hubungan antara perilaku verbal perawat dengan Kepuasan dan Pada analisis ini dilakukan tabulasi silang antara variabel perilaku Non Verbal perawat dengan kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng bahwa dari 60 responden terdapat 39 (65 %) merasa puas dengan perilaku non verbal perawat baik dan yang tidak puas dengan perilaku non verbal yang kurang baik mencapai angka, 21 (35 %) Hasil uji yang telah dilakukan dengan menggunakan *Chi-Square* test diperoleh hasil Phi ($,000$) lebih kecil dari $0,05$ artinya ada hubungan antara Perilaku Non Verbal perawat dengan kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit dr. Ben mboi Ruteng

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis didapati bahwa perilaku verbal perawat dengan kepuasan pasien sangat berhubungan. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku verbal yang ditunjukkan oleh perawat sangat dibutuhkan oleh pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Perilaku verbal yang baik yang dilakukan oleh perawat di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng semisal penggunaan bahasa yang santun dalam menjelaskan prosedur dan perkembangan kesehatan pasien akan memberikan rasa nyaman pada klien dan sangat berperan dalam proses penyembuhan klien. Perilaku *caring* akan menumbuhkan persepsi positif klien tentang perawat di rumah sakit tersebut, karena perawat akan dinilai ikhlas dalam memberikan perawatan kepada klien sehingga klien merasa puas dengan pelayanan perawatan di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng. Sedangkan perilaku verbal yang kurang baik ditunjukkan seperti perawat terlihat lamban memberikan perawatan yang diperlukan oleh klien, sehingga walaupun perilaku verbal yang ditunjukkan baik tapi perawat dianggap kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan klien, karena klien merasa kebutuhannya lambat untuk dipenuhi.

Selain itu berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa perilaku non verbal perawat dengan kepuasan pasien sangat berhubungan Hal ini dikarenakan perawat telah menunjukkan perilaku non verbal yang baik, perawat yang

sering tersenyum dan selalu memberikan tindakan yang memberi rasa nyaman secara fisik pada klien meyakinkan klien bahwa seorang perawat mampu memberikan asuhan keperawatan dengan baik, sehingga klien akan semakin percaya terhadap perawat, hal ini akan menyebabkan klien termotivasi untuk mengikuti semua anjuran perawatan selama proses penyembuhan klien yang akan membantu mempercepat proses penyembuhan. Sedangkan perilaku non verbal yang kurang baik disebabkan oleh perawat yang sering menunjukkan perilaku non verbal yang kurang baik seperti perawat yang sering bersuara keras dan tidak terapeutik akan menyebabkan klien merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Perilaku non verbal yang merupakan bagian dari perilaku *caring* pemindahan pesan tanpa kata-kata, merupakan cara yang paling meyakinkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain. Perilaku non verbal akan mendukung perilaku verbal sehingga komunikasi terapeutik yang diberikan akan semakin baik. Perawat perlu menyadari i pesan non verbal yang disampaikan kepada pasien mulai dari pengkajian sampai evaluasi keperawatan sehingga perawat dapat mendeteksi suatu kondisi dan menentukan kebutuhan asuhan keperawatan pada klien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat sangat

dibutuhkan dalam pelayanan asuhan keperawatan, baik dalam bentuk perilaku verbal maupun perilaku non verbal untuk memenuhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku verbal dan non verbal perawat sangat berhubungan dalam pelayanan asuhan keperawatan terhadap pasien.

Melihat hasil penelitian di atas penulis menyarankan agar pelayanan asuhan keperawatan di BLUD Rumah Sakit dr. Ben Mboi Ruteng harus dilandasi oleh perilaku *caring* yang baik dan perlu dilakukan penelitian secara berkala tentang perilaku *caring* perawat sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja perawat.

DAFTAR RUJUKAN

- Azis, A. 2002. *Pengantar Pendidikan Keperawatan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Damsi, Jacobalis. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Citra Windu Satria
- Effendi, Nasrul. 1995. *Pengantar Proses Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- George, B.J. 1995. *Nursing Theories : The Base For Professional Nursing Practice*, ed.4, , New Jersey: Prentice hall inc.
- Luhulima, J.W. 2002. *Pendidikan Dalam Keperawatan Program Ners*. Fakultas Kedokteran, UNHAS, Tidak Diterbitkan.
- Nurachmah, E. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*, disampaikan pada Seminar Keperawatan RS Islam Cempaka Putih, Jakarta, Tidak Dipublikasikan.

Potter, Patricia. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Volume 1*. Jakarta: EGC.

Purwanto, Heri. 1999. *Pengantar Perilaku Manusia Untuk Keperawatan*. Jakarta :EGC.

Suprpto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rienek Cipta.

Watson, J. 1979. *Nursing :The Philosophy and Science Of Caring*. Boston: Brown and Company,.

Watson, J. 1998. *Nursing :Human Science and Human Care : A Theory Of Nursing*. USA: National League for Nursing.

Wedho, U. M. 2000. *Caring: Essensial Dalam Praktik Keperawatan : Suatu Tinjauan*. Jakarta: EGC.