

PERILAKU CARING PERAWAT MENINGKATKAN KEPUASAN IBU PASIEN (*Nurse' Caring Behaviour Improve the Satisfaction of Patient's Mother*)

Yuni Sufyanti Arief*, Ertawati**, Durrotul Laili*

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction of mother is the success indicator of nursing care in children ward. Most research show that nurses have a low motivation to provide on others caring behaviour. They pay more attention to curing. Thus most patient's mother still not satisfied with the nurse care behavior. The aim of this study was to investigate correlation between nurse caring behaviour with satisfaction of patients' mother in nursing care services. **Method:** A correlation study design was used in this study. There were 27 respondents who met the inclusion criteria. The independent variable was the nurse caring behavior and the dependent variable was satisfaction of patients' mother. Data were collected by using questionnaire then analyzed by using Spearman Rank Correlation with significance level of $\alpha \leq 0.05$. **Result:** The result showed that the nurse caring behaviour and the patients' mother satisfaction had significance correlation ($p=0.038$). **Analysis:** It can be concluded that nurse caring behaviour correlates to patient's mother satisfaction in children ward. **Discussion:** Nurses should apply caring behavior for the patients and family to built patients' mother satisfaction.

Keywords: caring, nurse caring behavior, satisfaction

*Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Kampus C Mulyorejo Surabaya. Telp/Fax: (031) 5913257, E-mail: yuni_psik@yahoo.com

** RSUD Dr. Soetomo Surabaya

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat dan memacu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaik agar tidak dimarginalkan oleh masyarakat. Salah satu bagian pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan keperawatan. Berbagai faktor dapat berpengaruh terhadap pelayanan keperawatan, salah satu factor tersebut adalah sikap *caring* perawat (Wijayana M., 2008). Menurut Taber's (1993) dalam Vance T (2009) perilaku *caring* merupakan suatu perilaku yang dibuktikan oleh *caring* perawat kepada pasien. Sepuluh perilaku *caring* perawat diantaranya adalah: perhatian ketika mendengarkan, nyaman, tulus ikhlas, sabar, bertanggung jawab, memberikan informasi kepada pasien sehingga pasien dapat membuat keputusan, sentuhan, kepekaan, rasa hormat, dan memanggil pasien dengan namanya.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa perilaku *caring* perawat masih rendah. Hal ini disebabkan karena sebagian perawat terlibat secara aktif dan memusatkan diri pada fenomena medik. Perawatan anak membutuhkan penanganan yang berbeda dibandingkan dengan perawatan pada orang dewasa. Hal ini disebabkan karena anak merupakan individu yang unik, mempunyai pola pertumbuhan dan perkembangan menuju proses kematangan, sehingga dalam melakukan pendekatan pada anak diperlukan metode khusus, salah satunya dengan perilaku *caring* perawat. Perawat harus memperhatikan tiga filosofi dari keperawatan anak, yaitu: keluarga (*Family centered care*), pencegahan terhadap trauma (*atraumatic care*), dan manajemen kasus.

Seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, pemberdayaan (*empowering*), pemupukan kemampuan (*enabling*), dan keterlibatan/partisipasi keluarga dalam merawat anak merupakan dasar dalam pemberian asuhan keperawatan yang berfokus pada keluarga, salah satu

anggota keluarga yang berperan dalam memberikan asuhan keperawatan adalah ibu pasien. Diharapkan agar dapat terbentuk kerjasama yang utuh antara peran dan fungsi ibu pasien dengan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Haryadi (2007) di IRNA Anak RSUD. Dr. Soetomo Surabaya menyatakan bahwa keterampilan interpersonal perawat rendah dan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Keterampilan interpersonal merupakan bagian dari perilaku *caring* perawat. Namun sampai saat ini penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan ibu pasien pada pelayanan asuhan keperawatan masih belum ada.

Perawat merupakan anggota dari kelompok profesi yang menggunakan ungkapan *nursing care*. J. Watson dan M. Leininger telah menempatkan *caring* sebagai pusat dan sangat mendasar dalam praktek keperawatan (Basford & Lynn, 2006). Diperkirakan bahwa 3/4 pelayanan kesehatan adalah *caring* sedangkan 1/4 adalah *curing*. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta, menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Hariyadi (2007) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di rawat inap anak RSUD. Dr. Soetomo Surabaya yang diberikan oleh perawat kurang baik yaitu sangat baik=1,81%, baik=29,09%, kurang=40%, dan sangat kurang=29,09%, sedangkan untuk keterampilan interpersonal sangat baik=3,63%, baik=29,09%, kurang=36,36%, sangat kurang=30,90%. Sedangkan pengambilan data awal yang telah dilakukan oleh Hariyadi melalui interview dengan orang tua pasien 10% mengatakan pelayanan di rawat inap anak RSUD. Dr. Soetomo Surabaya tergolong biasa.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, tidak hanya pengetahuan dan keterampilan interpersonal saja yang dibutuhkan melainkan komunikasi yang baik terhadap pasien maupun keluarga (Hariyadi M., 2007). Berdasarkan pada penelitian diatas, maka dibutuhkan penelitian lanjut yang lebih dapat

mencakup masalah tersebut, yaitu melalui perilaku *caring* perawat.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pelayanan keperawatan. Keperawatan merupakan suatu interaksi antara perawat, klien, dan profesional kesehatan lain. Perawat yang berkomunikasi secara efektif lebih mampu membina hubungan antar diri mereka sendiri dan orang lain, termasuk klien dan keluarga serta komponen masyarakat lainnya. Untuk Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam membina hubungan agar tercipta hubungan yang baik antara perawat, klien dan keluarga.

Keluarga merupakan unsur penting dalam perawatan anak mengingat kehidupan anak dapat ditentukan oleh lingkungan keluarga. Untuk itu keperawatan anak harus mengenal keluarga sebagai tempat tinggal atau konstanta tetap dalam kehidupan anak (Wong, Perry & Hockenberry, 2002 dalam Hidayat, A., 2008). Anggota keluarga yang terlibat yaitu ibu. Ibu merupakan salah satu bagian dari anggota yang merawat dan mendampingi pasien selama di rumah sakit. Perilaku *caring* yang diberikan perawat akan memberikan kepuasan ibu pasien pada pelayanan yang diberikan. Jika perawat yang bekerja selama 24 jam di rumah sakit lebih menekankan *caring* sebagai pusat dan aspek yang dominan dalam pelayanannya maka mutu dan pelayanan keperawatan akan meningkat. Namun jika hal diatas tidak terpenuhi maka akan mempengaruhi hubungan antara perawat dan ibu pasien, sehingga keterlibatan ibu pasien dalam merawat anak akan berkurang. Jika keadaan yang demikian terus berlanjut maka asuhan keperawatan yang diberikan tidak dapat optimal dan mutu pelayanan keperawatan akan menurun. Sehingga berdampak pada penurunan kepuasan ibu pasien yang turut mempengaruhi jumlah pelanggan sebelumnya.

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *correlation study*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu pasien anak yang sedang dirawat selama ≥ 3 hari di IRNA Anak RSUD. Dr. Soetomo Surabaya. Besar sampel dalam penelitian ini

adalah 27 responden yang diperoleh dengan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut: 1) keluarga pasien yang pertama kali MRS, 2) ibu pasien, 3) dirawat selama ≥ 3 hari, 4) pasien berada di kelas 3, 4) ibu dan pasien berada dalam 1 ruangan rawat inap (*rooming in*)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu perilaku *caring* perawat sedangkan variabel dependen adalah kepuasan ibu pasien, untuk mengukur perilaku *caring* perawat dan Pengukuran kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner. Data tersebut kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Spearman Rank Correlation* dengan derajat kemaknaan $\alpha \leq 0,05$.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 27 responden hampir seluruhnya yaitu 20 responden (74,1%) menilai perilaku *caring* perawat baik, sedangkan yang memberikan penilaian perilaku *caring* perawat kurang hanya 1 responden (3,7%). Hasil penelitian tentang kepuasan ibu didapatkan bahwa sebagian besar ibu yaitu 22 responden (81,5%) tingkat kepuasannya baik sedangkan sisanya 5 responden (18,5%) tingkat kepuasannya sedang.

Tabel. 1 menunjukkan bahwa semua ibu yang memberikan penilaian perilaku *caring* perawat dalam kategori kurang dapat membentuk kepuasan tingkat sedang. Perilaku *caring* perawat tingkat sedang dapat membentuk kepuasan yang baik bagi ibu sebesar 67,7 %. Perilaku *caring* perawat yang baik dapat membentuk kepuasan yang baik pula bagi ibu pasien. Hal ini dibuktikan dengan sebesar 90% ibu memiliki tingkat kepuasan yang baik bagi ibu. Hasil analisis hubungan kedua variabel diatas dengan menggunakan uji statistik *Spearman rho* menunjukkan *Koefesien Korelasi* $r=0,401$. Sedangkan *signifikansi* dari hubungan kedua variabel tersebut adalah $p=0,038$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan

antara perilaku *caring* dengan kepuasan ibu pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat, sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat baik. Perilaku *caring* perawat merupakan interaksi yang terjadi antara perawat dengan pasien baik secara fisik, emosional dan spiritual yang dipersepsikan oleh pasien sehingga dapat menghasilkan kepuasan pada pemenuhan kebutuhan mereka (Kimble, 2003).

Interaksi yang terjadi antara perawat dan ibu pasien tersebut membutuhkan nilai-nilai yang dapat dijadikan landasan dalam menerapkan perilaku *caring* perawat pada pelayanan asuhan keperawatan. Nilai-nilai tersebut adalah *carative factor*, dimana *carative factor* mencoba menghargai dimensi manusia dalam perawatan dan pengalaman-pengalaman subjektif dari orang yang dirawat.

Sepuluh *carative factor* itu meliputi: nilai-nilai kemanusiaan dan altruistik (mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri); mengajarkan agar orang lain percaya dan mempunyai pengharapan fasilitas optimisme, menyesuaikan diri; peka pada diri sendiri dan kepada orang lain; membina hubungan saling percaya: jujur, empati; pengekspresian perasaan positif dan negatif; mengambil keputusan dengan menggunakan metode pemecahan masalah yang ilmiah dan sistematis; meningkatkan proses belajar mengajar; memberikan lingkungan mental, fisik, sosio cultural dan spiritual yang bersifat suportif, protektif dan korektif; membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar; dan memberikan kesempatan untuk mengekspresikan aspek manusia. (Dossey, B. & Lynn, K., 2008). Hasil identifikasi kepuasan ibu pasien pada pelayanan asuhan keperawatan menunjukkan sebagian besar berada pada tingkat kepuasan baik (81,5%).

Tabel 1. Analisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Ibu Pasien Pada Pelayanan Asuhan Keperawatan

Perilaku <i>caring</i> perawat	Kepuasan Ibu Pasien							
	Kurang		Sedang		Baik		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kurang	0	0	1	100	0	0	1	100
Sedang	0	0	2	33,3	4	67,7	6	100
Baik	0	0	2	10	18	90	20	100
Total	0	0	5	18,5	22	81,5	27	100

Signifikansi (p) = 0, 038

Koefisien Korelasi Spearman Rho (r) = 0, 401

Faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat diantaranya adalah perawat dan karakteristik pasien. Dengan perawat menerapkan 10 *carative factor* dan 5 C (*Compassion* (belas kasih), *Competence* (kompetensi), *Confidence* (percaya diri), *Conscience* (hati nurani), *Commitment* (komitmen)) dengan baik maka persepsi ibu pasien tentang perilaku perawat juga baik.

Perilaku *caring* perawat yang baik pada pemberian pelayanan asuhan keperawatan akan dinilai oleh ibu pasien dengan baik. Secara teoritis menyebutkan bahwa interaksi antara perawat dan pasien/ibu pasien baik secara fisik, emosi dan spiritual akan dipersepsikan oleh penerima pelayanan asuhan keperawatan. Dengan adanya perilaku *caring* yang baik, maka persepsi ibu pasien tentang perawat sebagai pemberi pelayanan asuhan keperawatan akan baik. Sehingga kepuasan akan pelayanan asuhan keperawatan juga akan baik. Hal ini sudah dibuktikan diatas, bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat, maka semakin baik pula kepuasan ibu pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Perilaku *caring* perawat yang baik dapat membentuk tingkat kepuasan yang baik pula bagi ibu pasien.

Saran

Peneliti menyarankan agar institusi rumah sakit dan profesi keperawatan membuat kebijakan yang dapat memotivasi perawat dalam melakukan perilaku *caring*

pada asuhan keperawatan pada pasien, misalnya dengan memberikan *reward* (*reward* untuk didelegasikan mengikuti seminar), sehingga pengetahuan dan informasi yang didapatkan oleh perawat dapat bertambah; membuat kebijakan tentang protap atau metode orientasi ruangan bagi perawat untuk pasien yang baru pertama kali masuk rumah sakit di RSUD. Dr. Soetomo

KEPUSTAKAAN

- Basford & Lynn, 2006. *Teori Dan Praktik Keperawatan: Pendekatan Integral Pada Asuhan Pasien*. Jakarta: EGC, hlm.190-194.
- Dossey B., & Lynn K., 2008. *Holistic nursing A Handbook for Practice*. American Nursing Association: Jones & Barlette Publisher, pp.91-92.
- Hariyadi, M., 2007. Hubungan Antara Keterampilan Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD. Dr. Soetomo Surabaya. *Buletin penelitian RSUD Dr. Soetomo*, 9 (3), hlm.146-149.
- Hidayat, A., 2008. *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Medika, hlm.1-4.
- Kimble L, 2003. *Patients' Perceptions of Nurse Caring Behaviors in an Emergency Department*. Thesis tidak dipublikasikan. Nursing Administration. Marshall University College of Nursing and Health Professions, (online), (<http://www.marshall.edu/etd/master/s/kimble-lynn-2003-msn.pdf>), diakses

- tanggal 3 Mei 2009, jam 18.44 WIB).
- Vance T, 2009. *Caring and the Professional Practice of Nursing*, (online), (http://www.rnjournal.com/journal_of_nursing/caring.htm), diakses tanggal 23 Mei 2009, jam 18.40 WIB).
- Wijayana M, 2008. *Membangun Pribadi Perawat*, (online), (<http://www.52.118.148.220/ppko/files/MEMBANGUN%20PRIBADI%20CARI%20PERAWAT>), diakses tanggal 18 April 2009, jam 10.00 WIB