

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN SAAT PANDEMI COVID -19 DI SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA YOGYAKARTA

Rini Kris Mulyaningsih¹, Yulia Wardani², Sr. Lucilla Suparmi CB³

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman Yogyakarta, Indonesia, email: rinikrismulyani@gmail.com

²STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman Yogyakarta, Indonesia, email: yulia_wardani@stikespantirapih.ac.id

³STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman Yogyakarta, Indonesia, email: lucilla_suparmi@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Covid-19 telah menjadi pandemi non alam global sejak tanggal 30 Januari 2020, dan berkembang dengan cepat ke seluruh dunia. Covid-19 adalah infeksi saluran napas yang diakibatkan oleh virus SARS - CoV-2 yang belum pernah ditemukan pada manusia dan menyerang pernapasan akut dengan gejala demam, batuk, dan sesak napas. Peningkatan pasien Covid-19 di rumah sakit berpengaruh pada kualitas layanan keperawatan dan ini berpengaruh pada perilaku *caring* perawat dan mutu pelayanan dalam menentukan kepuasan pasien, terutama pada saat pandemi.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama pandemi covid-19 di ruang rawat inap salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap sebanyak 67 responden. Cara pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi Spearman.

Hasil: Didapatkan hasil data demografi terbanyak jenis kelamin laki-laki (70%), berusia 20-40 tahun (40%), berpendidikan rendah (87%), lama dirawat 2-3 hari (49%), responden menyatakan perilaku *caring* perawat baik (67%), menyatakan puas terhadap pelayanan perawat (70%). Hasil uji statistik menggunakan korelasi Spearman didapatkan p value 0,563.

Kesimpulan: Hasil penelitian yang didapatkan ada hubungan yang signifikan positif kuat antara Perilaku *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien sehingga semakin baik perilaku *caring* perawat, maka pasien akan semakin puas. Penelitian ini merekomendasikan perawat perlu meningkatkan perilaku *caring* sehingga kepuasan pasien meningkat.

Kata Kunci: covid-19, *caring*, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Background: Covid-19 has becoming a global non-natural pandemic since January 30, 2020, and expanding rapidly throughout the world. Covid-19 is a respiratory infection caused by the SARS Cov-2 virus that has never been found in humans and attacks respiratory system with symptoms of fever, cough, and shortness of breath. The increasment of Covid-19 cases at hospital affects the quality of nursing care. This affects the caring behaviour of nurses and the quality of service in determing patient satisfaction, especially during a pandemic.

Objective: To determine the relationship between nurses' caring behaviour and the level of patient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the inpatient room of the private hospitals in Yogyakarta.

Methods: The research method used was quantitative research with descriptive correlative research design. The sample in this study were 67 respondents who were hospitalized in the inpatient ward. The sampling method was purposive sampling technique. Data were collected by delivering questionnaire survey to the patients.

Results: The results obtained the most demographic data are male gender (70%), aged 20-40 years (40%), have low education (87%), length of treatment 2-3 days (49%) of respondents said nurse caring behaviour is good (67%), expressed satisfaction with nurse services (70%). Results of statistical tests using the Spearman correlation obtained p value 0,563.

Conclusion: The results showed that there was a significant positive relationship between caring behaviour and the level of patient satisfaction so that the better the nurse's caring behaviour, the more satisfy the patient would be. This study recommends that nurses need to improve caring behaviour so that patient satisfaction increases.

Key words: covid-19, caring, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Corona virus diseases pada tahun 2019 (Covid-19) telah menjadi pandemi non alam global sejak diumumkan WHO pada tanggal 30 Januari 2020. Covid-19 muncul pertama kali di Wuhan China pada akhir tahun 2019. Kemudian berkembang dengan cepat dan tidak terkontrol ke seluruh dunia. Tercatat sudah lebih 312 negara yang terkonfirmasi terinfeksi Covid-19. Dengan jumlah korban yang terinfeksi sampai 24 Februari 2021 sebanyak 111.419.939 orang, meninggal 2.470.772 orang, dan sembuh sebanyak 26.609.653 orang (Kemenkes, 2021).

Sementara di Indonesia kasus Covid-19 pertama muncul pada tanggal 2 maret 2020 dan sampai tanggal 22 Februari 2021 jumlah kasus terkonfirmasi Covid- 19 totalnya menjadi 1.271.353 orang (Kemenkes, 2020). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, kasus Covid-19 di

Yogyakarta hingga tanggal 22 Februari 2021 tercatat kasus yang konfirmasi sebanyak 26.594 kasus. Berdasarkan data dari Rekam Medis salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta, kasus Covid-19 hingga tanggal 01 Maret 2021 tercatat kasus yang konfirmasi sebanyak 110 kasus.

Covid-19 adalah infeksi saluran napas yang diakibatkan oleh virus SARS-CoV-2. Covid-19 ditransmisikan melalui kontak fisik erat dan droplet saluran pernafasan, dan dapat ditransmisikan secara airborne pada saat prosedur aerosol dan memiliki tingkat penularan dan kematian lebih tinggi dari yang disebabkan SARS dan MERS (Mahase,2020).

Peran perawat sebagai *caregiver* yang akan terlibat aktif selama 24 jam dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien di masa pandemi Covid-19 menjadi kelompok dengan risiko terpapar sangat tinggi sehingga membuat perawat mengalami kecemasan, ketakutan

tertular dan terinfeksi Covid-19 sehingga menjadi pemicu menurunnya perilaku *caring* perawat dan mempengaruhi mutu pelayanan yang dinilai dari tingkat kepuasan pasien meliputi *responsiveness, reliability, empathy, assurance*, dan *tangibles*.

Dari hasil survey yang dilakukan di salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta sejak pandemi covid-19 pada bulan Maret 2020 sampai Januari 2021 angka kepuasan pasien 98%-99%. Meskipun hasil survey sudah melebihi standart, namun dari hasil observasi interaksi perawat dengan pasien mengalami perubahan. Perawat tidak melakukan ronde keperawatan, hadir seminimal mungkin untuk mengurangi kontak dengan pasien. Pada bulan April 2020 ada satu pasien yang mengatakan secara langsung bahwa ada perawat yang tidak membuat nyaman saat berbicara. Pada bulan Oktober 2020 juga masih ada pasien yang secara langsung mengeluh bahwa perawat ada yang berbicara sangat keras dan ketus, tergesa – gesa saat memandikan dan kasar. Belum ada tindakan langsung dan evaluasi dari pihak manajemen terkait dengan hal ini.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah apakah ada Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta 2020? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran

karakteristik pasien yang dirawat, gambaran tentang perilaku *caring* perawat selama masa Pandemi Covid-19, gambaran tentang tingkat kepuasan pasien selama Pandemi Covid-19, dan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama Pandemi Covid-19 di ruang rawat inap salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada bulan Februari 2021. Cara pengambilan sampel dengan tehnik Purposive Sampling. Peneliti melakukan uji validitas dan realibilitas instrument kepuasan dan perilaku *caring* perawat dengan hasil valid dan reliable.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap di akhir hari rawat sebelum pasien pulang. Kuisisioner yang dibagikan terdiri dari tiga bagian yaitu kuisisioner data demografi, kuisisioner perilaku *caring*, dan kuisisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Tehnik analisa univariat dilakukan untuk mendiskripsikan frekuensi distribusi setiap variabel penelitian. Analisa bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama pandemic covid-19. Peneliti melakukan uji

normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil p value 0,00 yang berarti data berdistribusi tidak normal, sehingga yang digunakan adalah uji non parametric yaitu uji Spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengumpulan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Profil Demografi responden ruang rawat inap 13-28 Februari 2021

Profil Demografi Responden	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	70
Perempuan	20	30
Total	67	100
Umur		
20-40 tahun	27	40
41-60 tahun	23	34
>60 tahun	17	26
Total	67	100
Pendidikan	58	87
SMA	9	13
Sarjana	67	100
Total		
Lama Dirawat		
2-3 hari	33	49
4-5 hari	28	42
>6 hari	6	9
Total	67	100

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang (70%), hal ini karena sebagian besar pasien pada saat peneliti melakukan penelitian dirawat karena kasus urologi, yaitu batu saluran kencing dan BPH. Pernyataan bahwa penderita batu saluran kencing banyak didominasi laki-laki di dukung oleh penelitian yang dilakukan Silalahi (2020). Dilihat dari usia sebagian besar usia dewasa muda (20-40) tahun sebanyak 27 orang (40%), ini terjadi karena pada masa Pandemi Covid-19 sebagian besar orang

terutama orang tua dan lansia takut berobat ke rumah sakit dan memilih beli obat sendiri atau pergi ke pelayanan kesehatan dimana di tempat itu tidak merawat penderita Covid-19. Sehingga saat peneliti melakukan penelitian sebagian besar responden adalah usia dewasa muda dimana sebagian besar karena kasus operasi elektif dan terjadwal. Mereka yakin tubuh mereka masih sehat dan tidak takut tertular Covid-19. Hal ini dikuatkan oleh hasil penelitian Siagian (2020) bahwa kelompok lanjut usia (lansia) adalah salah satu kelompok

yang memiliki risiko lebih tinggi terinfeksi Virus Corona. Sebagian besar responden berpendidikan rendah sebanyak 58 orang (87%), hal ini karena sebagian besar pasien Rumah Sakit adalah dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Sehingga pendidikan rata-rata adalah SMA karena tidak mampu untuk melanjutkan ke Perguruan Tinggi. Pernyataan bahwa biaya menjadi faktor penyebab seseorang tidak melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi dikuatkan berdasarkan hasil penelitian Syahrudin, dkk (2014).

Dilihat dari lamanya hari rawat sebagian besar responden penelitian dirawat selama 2-3 hari yaitu sebanyak 33 orang (49%). Dihubungkan dengan usia dan jenis penyakit yang diderita responden selama dirawat, sebagian besar usia dewasa muda dengan kasus penyakit operasi elektif, tentu saja lama hari rawat pasien sudah sesuai. Dengan asumsi pasien dewasa muda masih memiliki daya tahan tubuh yang baik, sehingga jarang terjadi komplikasi dari penyakit dan akan mempersingkat hari rawat.

Tabel 2
Distribusi Responden berdasarkan tingkat *caring* perawat ruang rawat inap 13-28 Februari 2021

Tingkat <i>caring</i> perawat	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Tingkat perilaku <i>caring</i> baik	45	67
Tingkat perilaku <i>caring</i> kurang	22	33
Total	67	100

Berdasarkan tabel 2 distribusi responden berdasarkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat Inap selama Pandemi Covid-19 menunjukkan perilaku *caring* perawat baik yaitu sebanyak 45 orang (67%). Perilaku *caring* perawat yang dinilai baik oleh responden yaitu perawat memeriksa dengan teratur, menunjukkan perhatian, sabar, telaten menanyakan keluhan dan riwayat sakit pasien, ramah, melayani dengan senang, mau mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan menunjukkan empaty, serta memperhatikan kenyamanan dan kebersihan lingkungan. Perilaku *caring* yang baik ini sudah dilakukan sejak sebelum pandemi dan tidak mengalami

perubahan. 22 responden (33%) menilai bahwa perilaku *caring* perawat ruang rawat inap selama Pandemi Covid-19 masih kurang. Perilaku perawat yang dinilai masih kurang yaitu perawat kurang memberikan pendampingan rohani untuk kesembuhan seperti mengajak atau menganjurkan pasien berdoa, belum melibatkan pasien dan keluarga untuk berdiskusi membicarakan kesehatan pasien dan perawat juga tidak memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang hal –hal yang belum dimengerti tentang kondisi sakit pasien. Hal ini terjadi karena dimasa pandemi interaksi perawat dengan pasien dibatasi. Sehingga perawat kurang peka

dengan psikologis pasien. Menurut Watson dalam Kalsum (2016) menyebutkan *caring* adalah esensi dari keperawatan dan merupakan fokus serta sentral dari praktik keperawatan yang dilandaskan pada nilai-nilai kebaikan, perhatian, kasih terhadap diri sendiri dan orang lain serta menghormati keyakinan spiritual pasien. Perawat ruang rawat inap dewasa perlu meningkatkan perilaku *caring* dalam memenuhi kebutuhan kerohanian pasien untuk memfasilitasi individu mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi meliputi jiwa, raga, dan perkembangan pengetahuan diri, peningkatan diri, penyembuhan diri dan proses asuhan diri. Perawat juga harus melibatkan pasien dan keluarga untuk berdiskusi membicarakan kesehatan pasien dan perawat juga perlu memberi kesempatan kepada pasien

untuk bertanya tentang hal –hal yang belum dimengerti tentang kondisi sakit pasien. Menurut Swanson dalam Kusnanto (2019) ada lima demesi yang mendasari prinsip *caring*. Salah satunya adalah *knowing*. *Knowing* adalah memahami pengalaman hidup klien dengan mengesampingkan asumsi. Perawat mengetahui kebutuhan klien, menggali/menyelami informasi klien secara detail, sensitive terhadap petunjuk verbal dan non verbal, fokus pada satu tujuan keperawatan, serta mengikutsertakan orang yang memberi asuhan dan orang yang diberi asuhan dan menyamakan persepsi antara perawat dan klien. Dalam hal ini perawat perlu melibatkan pasien dan keluarga untuk mencapai tujuan keperawatan dan kesembuhan pasien.

Tabel 3
Distribusi Responden berdasarkan kepuasan pasien ruang rawat inap 13-28 Februari 2021

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi (N)	Presentasi (%)
Puas	47	70
Tidak puas	20	30
Total	67	100

Berdasarkan Tabel 3 Distribusi Responden berdasarkan kepuasan pasien ruang rawat inap menunjukkan sebanyak 47 responden (70%) merasa puas dengan pelayanan perawat yang cepat dan tanggap, melayani dengan meyakinkan sehingga pasien merasa aman, dan puas dengan petugas yang bersahabat, meyakinkan, berpenampilan rapi dan bersih, serta puas

dengan lingkungan rumah sakit yang terlihat bersih. Menurut Sabarguna dan Rubaya (2011) dalam Kusnanto (2019) kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. 20 responden (30%) menyatakan

tidak puas dengan layanan yang diberikan perawat meliputi perawat tidak menginformasikan tentang penyakit, tidak memberitahukan cara minum obat, tidak memberitahu atau menerangkan perawatan/tindakan yang akan dilakukan. Menurut peneliti hal ini terjadi karena perawat hanya melakukan rutinitas dan melupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat melakukan tindakan perawatan sehingga pasien merasa kurang puas. Komposisi perawat yang sebagian besar Pra PK dan PK 1 memungkinkan perawat kurang memahami

SOP yang ada dan belum memahami apa itu *caring*. Rumah Sakit harus lebih meningkatkan peran perawat dalam melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menerapkan perilaku *caring* saat memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena tingkat kepuasan pasien akan menentukan seberapa baik pelayanan yang sudah diberikan oleh sebuah rumah sakit dan kepuasan pasien tersebut akan berdampak pada kunjungan pasien ke sebuah rumah sakit.

Tabel 4
Hasil uji Korelasi Rank Spearman Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid 19 di Ruang Rawat Inap 13-28 Februari 2021

Variabel	N	R	P value
Perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien	67	0,563	0,000

Berdasarkan Tabel 4 Hasil penelitian *Rank Spearman* diketahui nilai *p value* $0,000 < 0,05$ berarti H_a diterima dan H_0 ditolak maka ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 di ruang Rawat Inap salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta. Korelasinya $r = 0,563$ yang berarti ada hubungan positif kuat. Dimana semakin perawat berperilaku *caring* baik maka pasien semakin puas. Semakin perawat berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan

tinggi juga. Sedangkan perawat yang memiliki perilaku *caring* kurang maka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan rendah juga. Perawat yang berperilaku *caring* pasti memiliki pemahaman positif tentang pentingnya perilaku *caring* kepada pasien, dimana hal tersebut akan memberikan efek/pengaruh bagi kesembuhan kliennya dan akan memberikan efek terhadap kepuasan pasien. *Caring* adalah suatu bentuk moral sehingga perawat harus terdiri dari orang – orang yang bermoral baik dan memiliki kepedulian terhadap kesehatan pasien, yang mempertahankan martabat dan menghargai

pasien sebagai seorang manusia (Dwiyanti 2010 dalam Agustina 2019).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan, positif kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien selama pandemi Covid 19 di ruang Rawat Inap salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta dengan p value = 0,000 ($p < 0,005$) yang secara statistik dinyatakan ada hubungan yang signifikan, dengan koefisien korelasi $r = 0,563$ yang artinya arah korelasinya positif. Semakin perawat berperilaku *caring* maka pasien akan semakin puas. Hasil penelitian ini merekomendasikan agar perawat untuk terus merefleksikan dan berupaya meningkatkan perilaku *caring*, terutama di masa pandemi covid-19 agar tingkat kepuasan pasien meningkat. Dan untuk peneliti selanjutnya agar meneliti Hubungan Tingkat *Caring* Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Covid.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. (2019) *Skripsi* : Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Di RSUD A.W Sjahrani Samarinda : Poltekkes Kemenkes Kaltim. Retrieved from <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/192/>
- Kalsum, U. (2016) *Skripsi* : Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien pasien di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati 2016: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved from http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32964/1/UMI%20KA_LSUM-FKIK
- Kemenkes.(2021). Situasi terkini perkembangan Covid 19. Media Informasi Resmi Terkini Penyakit Infeksi Emerging.24 Februari 2021.

- <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/>
- Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat penerbitan dan percetakan Universitas Airlangga, Surabaya. ISBN 978-602-6593-30-6.
- Mahase, E. (2020). Covid-19 : What do we know about “long covid?” 19 (July), 0-3. <https://doi.org/10.1136/bmj.m2815>
- Syahrudin. (2014). Pengaruh Sosial Ekonomi Orang Tua Terhadap Motivasi Siswa Dalam Melanjutkan Pendidikan Ke Perguruan Tinggi. *Intelektiva-Vol 3 no12 Agustus 2014 E-ISSN 2686 - 5661*
- Siagian, T.H. (2020). Mencari kelompok berisiko tinggi terinfeksi virus corona dengan discourse network analysis. *JURNAL KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA : JKKI*, 9(2), 98-106
- Silalahi, M.K (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kejadian Penyakit Batu Saluran Kemih Pada di Poli Urologi RSAU dr. Esnawan Antariksa. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(2), 205-212
- Sugiyono. (2015). *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: AlfabetSuweco, H, & Wasito, B. A. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 243