

STUDI KUALITATIF: PERSEPSI REMAJA PENDERITA KANKER TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN

Dirayati Sharfina¹, Indria L. Gamayanti², Fitri Haryanti³, Yulis Hati⁴

^{1,4}STIKes Rumah Sakit Haji Medan, Indonesia

^{2,3}Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Indonesia

Article Info

Keywords:

Adolescents With Cancer
Perception
Nursing care

ABSTRACT

Adolescent with cancer have a complex problem. Adolescents with cancer at risk for developmental phase delay caused limitations in carrying out its role as adolescents, because of the side effects of medication and intensive relationships with health care providers. Nurses are health workers who have a frequency of more interaction to the teenagers who suffer from cancer. Form of nursing care provided by nurse will shape perceptions of teenagers. Adolescent perception of cancer patients with the care received does not match the hope will establish a nursing care desired by adolescents. This study to explore perception and hope of adolescents toward quality of nursing care in Adam Malik Hospital Medan. Qualitative research methods through a phenomenological approach. Adolescent with cancer as research subjects, aged 13-19 years who had been diagnosed with cancer and was undergoing treatment protocol. The sampling technique used the maximum variance. Data were collected through semi-structured interviews with tools interview, observation, field notes, and tools as well as the record will be analyzed by the method Colaizzi. The themes that reflect the perceptions and hope of adolescents to nursing care include 1) an overview of nurses' profile, 2) the ability and skills of nurses, 3) nurses' attitude, 4) preparedness nurses, 5) the provision of social support. Adolescents also hope hospital's management add room facilities in order to easy to access the health service especially service care for adolescents. Adolescents with cancer have a different impression at the beginning of the meeting and after getting care by nurses. Further researcher can choose suitable location to interview and research about hope of adolescent's cancer and nurse's role in adolescent's cancer.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dirayati Sharfina,
Program Studi D-III Kebidanan,
STIKes Rumah Sakit Haji Medan,
Jl. Rumah Sakit H., Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Medan-Sumatera Utara.
Email: dirayatisharfina@gmail.com

1. INTRODUCTION

Kanker merupakan penyakit degeneratif dan kronis yang terjadi akibat proliferasi dan pertumbuhan sel yang abnormal pada tubuh. Kanker dapat terjadi pada semua umur meliputi anak-anak, remaja, dan

dewasa. Angka kejadian kanker pada anak beragam. Menurut hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013, prevalensi kanker di Indonesia adalah 1,4 per 1000 penduduk dan prevalensi kanker pada anak cukup tinggi 0,3 per 1000 penduduk. Berdasarkan hasil penelitian Camargo *et al* (2009) melaporkan bahwa rentang usia dengan angka kejadian yang paling tinggi ditemukan pada usia 1-4 tahun dan jenis kanker yang umum terjadi pada usia anak dan remaja adalah leukemia, limfoma dan tumor otak.

Jumlah kasus penyakit kanker pada anak dengan rentang usia 5-24 tahun yang dirawat di RSUP H.Adam Malik Medan pada tahun 2015 sebanyak 259 anak dengan diagnosis terbanyak yaitu leukemia, osteosarkoma, dan limfoma non Hodgkin (RSUP H.Adam Malik, 2015). Beberapa tahun terakhir ini, pengobatan dan perawatan yang suportif yang telah berkembang dapat meningkatkan angka kelangsungan hidup anak yang menderita kanker sebesar 80% (*American Society of Clinical Oncology*, 2014). Wood & Lee, (2011) melaporkan berbeda bahwa *survival-rate* pada remaja lebih rendah dibandingkan dengan anak-anak dan dewasa. Berdasarkan informasi tersebut, penting bagi kita untuk lebih peka terhadap perawatan dan pemenuhan kebutuhan remaja yang menderita penyakit kanker. remaja adalah pemuda yang berusia 10-19 tahun dan merupakan periode transisi yang berbeda dari anak-anak dan dewasa dengan ditandai pematangan karakteristik tubuh dan pemikiran yang lebih kritis (WHO, 2002).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dari rumah sakit. Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat merupakan komponen dalam pelayanan keperawatan yang memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pasien dalam pelayanan keperawatan. Remaja yang menderita kanker memiliki frekuensi yang lebih banyak berinteraksi dengan perawat sehingga dapat membentuk persepsi terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan persepsi dan harapan remaja penderita kanker terhadap pelayanan keperawatan di RSUP H. Adam Malik.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi (Polit & Beck, 2012). Penelitian dilakukan setelah mendapatkan surat *ethical clearance* dari komite etik Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Tempat penelitian di ruang Rindu B4 Anak RSUP H.Adam Malik Medan pada bulan Maret-Juli 2016. Partisipan dalam penelitian ini adalah remaja penderita kanker dengan rentang usia 13-19 tahun yang masih menjalani protokol pengobatan, mampu berkomunikasi dengan bahasa Indonesia, dan bersedia menandatangani *informed consent*. Maksimum varian salah satu teknik *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti sebagai instrumen penelitian dan menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi serta alat perekam suara. Wawancara dilakukan sebanyak 1-2 kali dan secara langsung dengan partisipan di ruang rawat inap ketika partisipan menjalani perawatan. Durasi wawancara sekitar 15-20 menit. Keabsahan data dengan triangulasi yaitu observasi partisipasi dalam kegiatan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan *member checking*. Data diolah dengan bantuan program komputer dan dianalisis dengan metode Colaizzi.

3. RESULTS AND ANALYSIS

3.1 Hasil

Partisipan dalam penelitian ini sebanyak 7 remaja dan perawat yang diobservasi sebanyak 4 orang. Karakteristik partisipan dapat dilihat pada Tabel 1. Partisipan yang paling banyak pada rentang usia 13-15 yang berjumlah 4 orang, jenis kelamin perempuan 5 orang dan diagnosa medis ALL sebanyak 4 orang.

Tabel 1. Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Diagnosa Medis, Dan Pengobatan

Partisipan	Usia (thn)	Jenis kelamin	Dx. Medis	Pengobatan
P1	16	P	Osteosarkoma	Kemoterapi fase induksi I
P2	13	P	ALL	Kemoterapi fase induksi V
P3	14	P	ALL	Kemoterapi fase induksi IX
P4	17	P	ALL	Fase pemulihan
P5	14	L	CML	Fase pemulihan
P6	17	L	ALL	Kemoterapi fase induksi V
P7	15	P	NHL	Kemoterapi fase induksi IV

Sumber : Data primer 2016

Temuan dari penelitian yang menggambarkan persepsi remaja penderita kanker terhadap pelayanan keperawatan adalah gambaran diri perawat, kemampuan dan keterampilan perawat, sikap perawat dalam merawat, kesiagaan perawat, dan pemberian dukungan sosial

Tema 1 : Gambaran profil perawat

Terdapat 2 sub tema gambaran profil perawat menurut persepsi partisipan yaitu kesan remaja terhadap perawat dan atribut perawat. Kesan remaja terdiri dari kesan pertama yang positif dan negatif serta kesan positif remaja setelah perawatan.

"...takut. Karena mukanya sangar... cerewet..." (P4)

"... ya... enggak ada sih... cuman perawat di ruangan ini yaa... baik. Orang itu cepat mengatasi pasien, baru ramah-ramah, kompak sama pasien..." (P7)

"sopan-sopan..., yaa, macam mana bilangannya yaa. Berpakaian rapi semuanya." (P6).

Tema 2 : Kemampuan dan keterampilan perawat

Kemampuan dan keterampilan perawat berdasarkan persepsi partisipan terdiri dari kemampuan dan keterampilan perawat dalam tindakan medis dan pemberian informasi. Kemampuan dan keterampilan tersebut ada yang sudah baik dan belum.

"...sudah baik.... Misalnya sekali nyucuk langsung dapat." (P2)

" ini... (menunjukkan tangannya yang diinfus) rapi pasangannya. Kadang ada yang tidak dibikin kayak gitu." (P5)

"kadang ada salah juga..misalnya terasa sakit.. kalau terasa sakit maka perawatnya cari tempat lain" (P6)

" jadi nanti ini dek, rasanya agak mual gitu, dikasi taulah apa rasanya, jadi nanti kutanya nanti perih atau enggak kak.... Enggak katanya, cuman oyong-oyong gitu aja." (P7)

"tidak... dikasih tau juga.... Cuman namanya saja. Cuman nama obatnya saja" (P2)

Tema 3 : Sikap perawat dalam merawat

Pada tema ini, sikap perawat menurut partisipan meliputi sikap ramah, sikap adil, sikap menghibur, sikap sopan, sikap memahami dan sikap kurang peduli.

"... yaa..orang itu bertindak sama... sama-sama datang, kalau habis infus datangnya cepat, baru pasang-masang infus misalnya anak kecil yang nangis gitu, ada yang gak mau diinfus kan...orang itu apa, bisa bikin bercanda." (P7)

".. selamat pagi... selamat pagi... menyapa gitu." (P6)

"... yaa,, lucu.. mau gangguin gitu atau diajak cerita-cerita." (P4)

" sudah gak takut lagi, orang itu (perawat) bikin kita tenanglah, yang tadinya kita ketakutan disuruh tarik nafas gitu, orang itu bisa." (P7)

Tema 4 : kesiagaan perawat

Tema ini terdiri dari 2 sub tema yaitu respon siaga perawat dan sikap remaja terhadap keterlambatan pelayanan perawat. Respon siaga perawat meliputi respon segera dan lama dalam memenuhi kebutuhan remaja.

"...kadang lama, kadang cepat. Tergantunglah. Karena perawat juga sibuk. Disana yaa atau ada yang gawat, yaa itu dulu lah. Kalau A hanya ganti infus-infus doang. Yaa. Yang mana yang utama dulu... ya sabar. Jadi dimatikan dulu infusnya." (P5)

" ya dilihat dulu kenapa lama datangnya, kalau lama kali jengkel juga kak. Kalau bentarnya wajar karena kerjaan sibuk. Yaa, enggak apa. Y mklumi." (P6)

"... gara-gara Bapak nunggu sampai ikut." (P7)

Tema 5 : pemberian dukungan sosial

Pemberian dukungan sosial menurut persepsi dari partisipan terdiri dari bentuk dukungan dan sikap remaja terhadap dukungan yang diberikan. Bentuk dukungan yang diberikan yaitu dukungan informasi dan dukungan emosional.

"harus semangat, jangan menyerah, harus kuat." (P6)

" Kayak waktu itu mau di biopsi, jadi aku ketakutan, nangis, jadi perawatnya bilang..enggak sakit dek, nanti itu dibius, nanti cuman, nanti rasanya cuma seperti digigit semut, yaudah gitu-gitu aja." (P7)

"iyaa.. jadi agak tenanglah, yang tadinya kata orang, hm,, nanti dijahit, digini-ginikan, datang perawatnya bilang enggak, enggak sakit, nanti dibius katanya gitu kan, ya.... Lega sudah tahu duluan sebelumnya, setelah tahu rasanya bagaimana nantinya." (P7)

Tabel 2. Kategori dan tema hasil penelitian

Kategori	Sub Tena	Tena
- Kesan pertama remaja yang negatif dan positif	Kesan remaja pada perawat	Gambaran profil perawat
- Kesan positif remaja setelah mendapatkan perawatan		
- penampilan fisik perawat	atribut perawat	
- kemampuan dan keterampilan tindakan medis perawat yang baik dan belum baik	kemampuan dan keterampilan medis	Kemampuan dan keterampilan perawat
- kemampuan dan keterampilan perawat dalam pemberian informasi yang baik dan belum baik	kemampuan dan keterampilan informasi	dan pemberian
- Sikap adil		Sikap merawat
- Sikap menghibur		
- Sikap ramah		
- Sikap memahami		
- Sikap sopan		
- Sikap kurang peduli		
- respon segera dan lama perawat dalam melayani remaja	sikap siaga perawat	Kesiagaan perawat
- emosi positif, emosi negatif	respon remaja terhadap keterlambatan perawat	
- keterlibatan orang		
- Dukungan informasi	bentuk dukungan	Pemberian dukungan sosial
- Dukungan emosional		
- sikap remaja terhadap dukungan perawat		

3.2 Pembahasan

Berdasarkan salah satu penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dimodifikasi dari instrumen SERVEQUAL Pasuraman *et al* (1985) yang dikutip dalam Pena *et al* (2013), penampilan perawat sebagai salah satu sumber daya manusia di rumah sakit menjadi sebuah penilaian dan membentuk persepsi dari pasien yang dirawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua partisipan mengungkapkan bahwa penampilan perawat rapi dan sopan. Hal ini ditunjukkan dengan cara berpakaian dan dandanan perawat yang sederhana serta rapi. Penelitian yang mendukung penelitian ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Zhao & Akkadechanunt (2011) mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di rumah sakit negara China yang menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang positif terhadap karakteristik tenaga kerja yang ditinjau dari kerapian dan kebersihan penampilan perawat.

Gallagher (2009) menyebutkan dari hasil penelitiannya mengenai pandangan pasien kanker terhadap gambaran “perawat baik” terdiri dari 4 tema yaitu sikap perawat, pengetahuan, *skill*, dan kultur organisasi. Pengetahuan yang dimaksud oleh Gallagher (2009) kompetensi profesional dan pengetahuan mengenai pasien. Kompetensi profesional perawat merasa percaya diri dalam mengerjakan tindakan keperawatan dan menumbuhkan keyakinan pasien terhadap perawat dalam melakukan tindakan tersebut. *Skill* seorang perawat berdasarkan penelitian Gallagher (2009) meliputi keterampilan dalam memberikan pelayanan, menyapa, advokasi dan pemberian komunikasi. Rchadia (2009) menyebutkan bahwa pengetahuan perawat baik berhubungan dengan pengetahuan tentang penyakit, pengobatan, dan gejala dari penyakit dan keterampilan perawat dalam pemberian komunikasi yang jelas, memberikan saran dan merespon pertanyaan pasien.

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian perawat masih melakukan kesalahan dalam tindakan medis seperti pemasangan infus yang berulang kali dan kasar. Kamarzumman (2009) juga menyatakan bahwa masih ada perawat di RSUD Sigli yang memiliki kemampuan yang kurang. Faktor yang menyebabkan masih kurangnya penerapan profesional perawat yaitu banyaknya perawat senior yang berhenti sehingga tidak tersebar nilai-nilai positif dalam memberikan pelayanan dan faktor penghargaan dan kesejahteraan yang dirasakan belum sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Respon segera dari perawat menurut remaja adalah kemudahan dan kecepatan respon perawat terhadap panggilan remaja. Menurut Zamanzadeh, Azizzadeh, Azad Rahmani, & Valizadeh (2010) bahwa salah satu perilaku caring perawat yang penting dan memiliki rating yang tinggi adalah *being accessible*. Salah satu poin penilaian *being accessible* adalah respon cepat perawat ketika pasien onkologi memanggil. Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ghupta, Shresta, & Thulung (2014)

yang menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan perawat ditinjau dari perilaku perawat, kenyamanan dan keamanan dan prosedur admisi. Salah satu komponen perilaku perawat berdasarkan penelitian tersebut adalah kecepatan perawat dalam melayani pasien dan partisipasi pada penelitian ini menunjukkan persepsi yang positif terhadap perilaku perawat.

Bentuk dukungan yang diberikan perawat berdasarkan hasil temuan penelitian ini adalah dukungan emosional dan informasi. Dukungan yang diberikan perawat kepada remaja juga mempengaruhi sikap remaja. O'Baugh *et al* (2003) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi sikap pasien untuk lebih positif yaitu dukungan dari keluarga, teman dan tenaga kesehatan. Dukungan yang diberikan kepada pasien kanker khususnya remaja memiliki peran yang penting dalam mempertahankan sikap positif, misalnya melanjutkan pengobatan dan selalu berpikir positif.

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sikap remaja terhadap dukungan yang diberikan perawat yaitu remaja merasa tenang dan remaja merasa butuh dengan dukungan perawat. Temuan ini didukung oleh penelitian Woodgate (2006) bahwa remaja memerlukan dukungan dari tenaga kesehatan. Bagi remaja tenaga kesehatan merupakan keluarga kedua. Remaja yang menderita kanker memiliki jadwal pengobatan yang lama sehingga remaja banyak berinteraksi dengan perawat dan petugas kesehatan lainnya.

4. CONCLUSION

Gambaran persepsi remaja penderita kanker terhadap pelayanan keperawatan meliputi gambaran diri perawat, kemampuan dan keterampilan perawat, sikap merawat, kesiagaan perawat, dan pemberian dukungan.

REFERENCES

- American Society of Clinical Oncology. *Childhood Cancer: Overview*. Diakses pada tanggal 23 Desember 2014 pada laman www.cancer.net
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI, (2010). Riset Kesehatan Dasar 2013. Kemenkes RI, Jakarta.
- Camargo, B., Santos, M.O., Rebelo, M.S., Reiz, R.S., Sima, Ferman, S., Noronha, C.P., et al. (2009). Cancer incidence among children and adolescents in Brazil: First report of 14 population-based cancer registries. *International Journal of Cancer*, 126, 715-720.
- Fidela et al. (2014). A comparison of patient and nurse expectation regarding nursing care in the emergency department. *J. of Emergency Nurs.*
- Gallagher, A. (2009). Exploring the views of patients with cancer on what makes a good nurse – a pilot study. *Article Nursing Time*. diakses pada tanggal 26 Agustus 2016
- Gupta, B.S., Shresta, S., & Thulung, B.K., (2014). Patient's Perception towards Quality Nursing Care. *J9. Nepal Health Res Counc* Vol 12, Issue 27 May-August 2014.
- Kamaruzzaman. (2009). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli. Tesis. e-repository USU
- O'Baugh, J., Wilkes, L.M., Luke, S., George, A. 2003. 'Being Positive': Perception of Patient With Cancer and Their Nurses. *J of Adv Nurs* 44(3), 262-270
- Pena, M.M., Santos da Silva, E.M., Tronchin, D.M.R., Melleiro, M.M. 2013. The Use of The Quality Model of Parasuraman, Zeithaml, and Berry in Health Services. *Rev Esc Enferm USP*. 47, 1227-1232
- Rchaidia, L., B. Dierckx de Casterle, L. De Blaeser, and C. Gastmans.(2009). Cancer patients' perceptions of the good nurse: A literature review. *Nurs. Ethics* 16: 528–542
- Ward, E., DeSantis, C., Robbins, A., Kohler, B., Jemal, A., (2014). Childhood and adolescent cancer statistics, 2014. *CA. Cancer J. Clin.* 64, 83–103. doi:10.3322/caac.21219
- Woodgate, R.L., (2006). The Importance Of Being There: Perspectives Of Social Support By Adolescents With Cancer. *J. Pediatr. Oncol. Nurs. Off. J. Assoc. Pediatr. Oncol. Nurses* 23, 122–134. doi:10.1177/104345420628739
- Wood, W & Lee, S. (2011). Malignant Hematologic Disease In Adolescents And Young Adults. *Blood*, 117, 5803-5815.
- Zamanzadeh V., Azzadeh R., Azad Rahmani a. And Valizadeh L.: Oncology patients' and professional nurses' perceptions of important nurse caring behaviors. *BioMed Central Nurs.*, 9: 10, pp. 1-9, (2010). Available at <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1472-6955-9-10.pdf>.
- Zhao, S.H., & Akkadechanunt, T., (2011). Patients' Perception of Quality nursing Care in Chinese Hospital. *Intern. J. of Nurs. and Midwifery* Vol 3(9), pp. 145-1.