

HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT SWASTA KOTA MEDAN TAHUN 2015

Hamonangan Damanik

Dosen Prodi S1 Keperawatan, STIKes Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan

E-mail: banyubiru380@gmail.com

ABSTRAK

Dalam pendidikan perawatan kesehatan secara umum, caring adalah konsep inti tetapi mungkin ironis bahwa konsep yang sangat penting bagi keperawatan tersebut hanya mendapat sangat sedikit perhatian empiris dari perawat peneliti. Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Umum Imelda Medan pada tanggal 17-18 Maret 2016. Jenis penelitian ini bersifat korelasi dan pengumpulan data diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner secara langsung (point time approach). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 47 orang yang seluruhnya diambil menjadi sampel (total sampling). Skala ukur yang digunakan adalah skala likert dan cara ukur skala ordinal. Teknik pengolahan data dilakukan secara editing, coding, tabulating dengan teknik analisa data kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah perilaku caring dan kepuasan pasien. Mayoritas perawat berperilaku kurang caring sebanyak 25 orang (53,2%) dan minoritas berperilaku caring yaitu sebanyak 22 orang (46,8%). Mayoritas klien merasa tidak puas yaitu sebanyak 26 orang (55,3%) dan minoritas merasa puas yaitu sebanyak 21 orang (44,7%). Dari 22 orang perawat yang berperilaku caring ada 15 orang (31,9 %) klien yang merasa puas dan 7 orang (14,9 %) yang tidak puas. Sedangkan dari 25 orang perawat yang berperilaku kurang caring ada 6 orang (12,8 %) klien yang merasa puas dan 19 orang (40,4 %) tidak puas. Uji statistic korelasi antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai $\rho = 0,002$ ($\rho < 0,05$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan kepuasan pasien. Disarankan bagi institusi Rumah Sakit Umum Imelda untuk memberikan pendidikan dan pelatihan tentang manfaat teori dan praktek caring, sehingga caring dapat dilaksanakan dengan baik agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

Kata kunci: Perilaku, Caring, Kepuasan, Perawat.

PENDAHULUAN

Semua klien membutuhkan pelayanan terbaru, efektif dan terbaik dalam sistem pelayanan kesehatan yang terus berubah. Sebagai penyedia layanan kesehatan, perawat memiliki tantangan dalam menyediakan intervensi yang paling tepat dan efektif untuk memperbaiki hasil perawatan klien. Salah satu cara adalah dengan melakukan praktik berdasarkan bukti. Praktik berdasarkan bukti merupakan pendekatan penyelesaian masalah dalam praktik klinis yang menggunakan bukti terbaik yang tersedia, digabungkan dengan keahlian klinis dan pilihan serta nilai moral klien dalam memutuskan suatu pelayanan. Praktik keperawatan yang berdasarkan bukti mewajibkan perawat untuk mencari bukti sains terbaik saat membuat keputusan (Perry, 2009).

Sangat penting memahami sudut pandang pasien untuk dapat mengatasi

masalah individual mereka secara efektif. Johnson dan Jones menginterpretasikan proses penyembuhan sebagai pengembalian kesejahteraan psikologis setelah terapi medis. Penyembuhan penyakit memerlukan lebih daripada penyembuhan anggota badan; penyembuhan memerlukan upaya intensif untuk berkomunikasi dengan pasien (Morrison & Burnard, 2009).

Teori Jean Watson yang telah dipublikasikan dalam keperawatan adalah Human Science and Human Care. Watson percaya bahwa focus utama dalam keperawatan adalah carative factor yang bermula dari perspektif humanistic yang dikombinasikan dengan dasar pengetahuan ilmiah. Oleh karena itu, perawat perlu mengembangkan filosofi humanistic dan sistem nilai serta seni yang kuat (Asmadi, 2008).

Pengaruh caring dapat juga ditunjukkan dalam potensinya untuk menentukan tingkat asuhan keperawatan yang dapat diterima dan diinginkan dalam situasi praktik. Carper (1979) mencatat bahwa caring sebagai sebuah nilai profesional dan personal, merupakan inti penting dalam menyediakan standard normative yang mengarahkan tindakan dan sikap kita terhadap orang yang kita asuh. Dalam pendidikan perawatan kesehatan secara umum, caring adalah konsep inti tetapi mungkin ironis bahwa konsep yang sangat penting bagi keperawatan tersebut haanya mendaapat sangat sedikit perhatian empiris dari perawat peneliti (Morisson & Burnard, 2009).

Nilai dasar dari etik keperawatan berakar dalam caring. Care berpusat pada hubungan keperawatan dan etik keperawatan. Etik dan caring berada dalam kepentingan yang tidak dapat dipisahkan. Lebih jauh, dalam konteks perawatan kesehatan, komitmen untuk merawat dalam keperawatan adalah pengaruh kemanusiaan yang menetralkan ketidakberdayaan dan kerentanan individu atau pasien (Basford & Slevin, 2006).

Griffin (1983) menggambarkan caring dalam keperawatan sebagai sebuah proses interpersonal esensial yang mengharuskan perawat melakukan aktivitas peran yang spesifik dalam sebuah cara dengan menyampaikan ekspresi emosi-emosi tertentu kepada pasien. Aktivitas tersebut menurut Griffin meliputi membantu, menolong dan melayani orang yang mempunyai kebutuhan khusus (Morisson & Burnard, 2009).

Hasil pengkajian kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat kepada 20 responden diperoleh data bahwa sebanyak 80% responden menyatakan puas, 10% menyatakan cukup puas, dan 10% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat terlihat rata-rata karena perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien, kurangnya penjelasan dari perawat tentang prosedur yang dilakukan, dan sikap perawat kepada pasien yang kurang bertanggung jawab (Rosyidi, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukesu (2012) di RS Permata Medika Semarang diperoleh data bahwa sebanyak 44,2% pasien merasa puas dan 55,8% pasien

merasa tidak puas dengan tindakan keperawatan yang dilakukan perawat kepada pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih setengah dari pasien yang menjadi responden mengatakan ketidakpuasannya atas tindakan perawatan yang dilakukan perawat, hal ini juga berarti bahwa perilaku caring perawat masih kurang (Sukesu, 2013).

Penelitian tentang persepsi klien penting karena pelayanan kesehatan merupakan focus terbesar dari tingkat kepuasan klien. Apa yang klien alami selama berinteraksi dengan fasilitas institusional dan pelayanan kesehatan, dan apa yang klien pikirkan tentang pengalaman tersebut, menjelaskan bagaimana klien menggunakan sistem pelayanan kesehatan dan apa keuntungan yang mereka dapatkan. Jika klien merasakan penyelenggara kesehatan bersikap sensitif, simpatik, merasa kasihan dan tertarik terhadap mereka sebagai individu, mereka biasanya menjadi teman sekerja yang aktif dalam merencanakan perawatan. William (1997) mempelajari hubungan antara persepsi klien terhadap empat dimensi caring dan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Klien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mereka semakin puas saat perawat melakukan caring (Perry, 2009).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Triwibowo, 2012).

METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional, dengan cara pendekatan cross-sectional, dimana data sekaligus pada suatu saat (*point*

time approach) artinya tiap subyek penelitian hanya diobservasi sekali saja

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inapdi RS Imelda sewaktu dilakukan penelitian yaitu sebanyak 47 orang. Jumlah sampel sebanyak 47 orang dengan teknik sampling total sampling.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji chi square.

HASIL

Analisis Univariat Perilaku Caring

Tabel 1. Distribusi frekuensi perilaku caring perawat di Rumah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2016 (n=47)

| No | Perilaku Caring | Frekuensi | Presentasi (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Caring | 22 | 46,8 |
| 2 | Kurang caring | 25 | 53,2 |
| Jumlah | | 47 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas perawat berperilaku kurang caring sebanyak 25 orang (53,2%) dan minoritas berperilaku caring yaitu sebanyak 22 orang (46,8%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2016 (n=47)

| No | Kepuasan Klien | Frekuensi | Presentasi (%) |
|---------------|----------------|-----------|----------------|
| 1 | Puas | 21 | 44,7 |
| 2 | Tidak puas | 26 | 55,3 |
| Jumlah | | 47 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas klien merasa tidak puas yaitu sebanyak 26 orang (55,3%) dan minoritas merasa puas yaitu sebanyak 21 orang (44,7%)

Tabel 3. Distribusi frekuensi hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2016 (n=47)

| Perilaku Caring | Kepuasan klien | | | | Jumlah | |
|-----------------|----------------|------|------------|------|--------|------|
| | Puas | | Tidak puas | | | |
| | F | % | F | % | F | % |
| Caring | 15 | 31,9 | 7 | 14,9 | 22 | 46,8 |

| | | | | | | |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| Kurang caring | 6 | 12,8 | 19 | 40,4 | 25 | 53,2 |
| Total | 21 | 44,7 | 26 | 55,3 | 47 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 22 orang perawat yang berperilaku caring ada 15 orang (31,9 %) klien yang merasa puas dan 7 orang (14,9 %) yang tidak puas. Sedangkan dari 25 orang perawat yang berperilaku kurang caring ada 6 orang (12,8 %) klien yang merasa puas dan 19 orang (40,4 %) tidak puas.

PEMBAHASAN

Perilaku Caring Perawat di Rumaah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2016

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 47 orang klien diperoleh hasil bahwa mayoritas perawat berperilaku kurang caring sebanyak 25 orang (53,2%) dan minoritas berperilaku caring yaitu sebanyak 22 orang (46,8%). Menurut (Perry, 2009) sikap keperawatan yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang, dan selalu mendengarkan klien. Perawat melakukan *caring* dengan menggunakan pendekatan pelayanan dalam setiap pertemuan dengan klien.

Menurut asumsi peneliti mayoritas klien merasa bahwa mayoritas perawat berperilaku kurang caring karena sikap perawat yang acuh terhadap pasien, kurangnya interaksi atau kebersamaan dengan klien, sehingga ada rasa bahwa klien kurang diperhatikan, kurang didengarkan. Perawat seharusnya mendampingi klien, menunjukkan rasa empati kepada klien, sehingga klien merasa lebih diperhatikan atau lebih diperdulikan. Sesuai dengan teori (Perry, 2009) seorang perawat harus dapat menghadirkan diri secara personal saat berhadapan dengan klien, sentuhan, kasih sayang dan selalu mendengarkan klien.

Kepuasan Klien tentang Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2016

Dari hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas klien merasa tidak puas yaitu sebanyak 26 orang (55,3%) dan minoritas merasa puas yaitu sebanyak 21 orang (44,7%).

Menurut Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Menurut asumsi peneliti, puas atau tidaknya klien tergantung kepada kualitas pelayanan atau kinerja perawat. Jika kualitas pelayanan baik, maka kepuasan klien meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan buruk, maka kepuasan klien menurun. Dalam penelitian ini mayoritas klien merasa kurang puas atas kinerja perawat karena klien merasa kinerja perawat khususnya dalam hal *caring* tidak sesuai dengan harapan klien. Sesuai dengan teori (Tjiptono, 2006) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon klien atas ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Klien di Rumah Sakit Umum Imelda Medan Tahun 2015

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 22 orang perawat yang berperilaku *caring* ada 15 orang (31,9 %) klien yang merasa puas dan 7 orang (14,9 %) yang tidak puas. Sedangkan dari 25 orang perawat yang berperilaku kurang *caring* ada 6 orang (12,8 %) klien yang merasa puas dan 19 orang (40,4 %) tidak puas.

Depkes RI (1985) telah menetapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan aspek-aspek dasar keperawatan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerja sama.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa perilaku *caring* perawat mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit. Dari uji statistik yang dilakukan tentang hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan dimana $\rho < 0,05$ atau hasil perhitungan yang diperoleh yaitu $\rho = 0,002$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan klien. Pernyataan ini

didukung teori yang dikemukakan oleh Potter dkk., (2009) bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan.

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, sikap mau mendengarkan serta memiliki sikap positif dan bersemangat yang dilakukan perawat kepada klien akan membentuk suasana keterbukaan dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat 7 orang (14,9%) yang kurang puas dengan perilaku *caring* perawat. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Pernyataan ini didukung teori yang dikemukakan oleh Singgih., (2012) bahwa seorang pasien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan semua keinginan, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam hidup sehari-hari.

Pada penelitian ini terdapat 6 orang (12,8%) yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku *caring* perawat (kurang *caring*) namun merasa puas. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien/ keluarga. Pernyataan ini didukung teori bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien/keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat. Ada orang sakit yang ingin selalu diperhatikan dan menarik perhatian perawat, ada pula pasien yang sungkan dan

segitu untuk memanggil dan meminta bantuan perawat.

KESIMPULAN

1. Dari 47 orang responden disimpulkan bahwa mayoritas perawat berperilaku kurang caring sebanyak 25 orang (53,2%) dan minoritas berperilaku caring yaitu sebanyak 22 orang (46,8%).
2. Dari 47 orang responden disimpulkan bahwa mayoritas klien merasa tidak puas yaitu sebanyak 26 orang (55,3%) dan minoritas merasa puas yaitu sebanyak 21 orang (44,7%)
3. Dari 47 orang responden disimpulkan bahwa dari 22 orang perawat yang berperilaku caring ada 15 orang (31,9 %) klien yang merasa puas dan 7 orang (14,9 %) yang tidak puas. Sedangkan dari 25 orang perawat yang berperilaku kurang caring ada 6 orang (12,8 %) klien yang merasa puas dan 19 orang (40,4 %) tidak puas. Uji statistic korelasi antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai $\rho = 0,002$ ($\rho < 0,05$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan kepuasan pasien

SARAN

1. Bagi Tempat penelitian
Disarankan bagi institusi Rumah Sakit Umum Kabanjahe untuk memberikan pendidikan dan pelatihan tentang manfaat teori dan praktek caring, sehingga caring dapat dilaksanakan dengan baik agar tingkat kepuasan pasien meningkat
2. Bagi Profesi keperawatan
Disarankan kepada organisasi profesi agar turut serta meningkatkan pengetahuan dan skil perawat tentang

caring dengan memfasilitasi perawat melalui pelatihan

3. Bagi Institusi Pendidikan

Disarankan bagi institusi pendidikan agar menambah refrensi sebagai bahan bacaan di perpustakaan STIKes Imelda sehingga pengetahuan dan referensi mahasiswa lebih baik lagi khususnya tentang caring

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Basford L & Slevin O. (2006). *Teori dan Praktek Keperawatan: Pendekatan Integral pada Asuhan pasien*. Jakarta.
- Morrison P & Burnard P. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmojo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Perry, P. (2009). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktek*, Vol. I, Edisi 7. Jakarta: Salemba Medika.
- Rosyidi, K. (2013). *Manajemen Kepemimpinan dalam Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Simamora, R. (2013). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Sukei, N. (2013). *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*, Jurnal Managemen Keperawatan Volume 1, No. 1, Mei 2013; 15-24, diakses 8 Mei 2014 pukul 15.30 Wib.
- Triwibowo, C. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.