



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI
RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD BOB BAZAR
S.KM KALIANDA TAHUN 2021**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan**

AGNES YUDITH YOBELTA

1702003

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI
RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD BOB BAZAR
S.KM KALIANDA TAHUN 2021**

Disusun oleh:

AGNES YUDITH YOBELTA

1702003

Telah melalui Sidang Skripsi pada: 18 Agustus 2021

Ketua Penguji

Vivi Retno I., S.Kep., Ns.,
MAN

Penguji I

Isnanto, S.Kep., Ns.,
MAN

Penguji II

Diah Pujiastuti, S.Kep.,
Ns., M.Kep

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI
RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD BOB BAZAR
S.KM KALIANDA TAHUN 2021**

Agnes Yudith Yobelta¹, Diah Pujiastuti²

ABSTRAK

AGNES YUDITH YOBELTA. “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021”.

Latar Belakang: Kepuasan merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan. Dimana *caring* menjadi salah satu indikator dari tingkat kepuasan pasien. Hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda pada bulan September 2021 menyatakan bahwa protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 menyebabkan keterbatasan komunikasi antara pasien dengan perawat dan kurangnya sentuhan perawat.

Tujuan: Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021.

Metode: Studi *kuantitatif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik *quota sampling* dengan sampel berjumlah 155 responden. Alat ukur kuesioner *Caring Behavior Inventory* dan *Patient Satisfaction Questionnaire*. Uji statistik menggunakan *spearman rho*.

Hasil: Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai *Correlation Coefficient* 0,360.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* dengan tingkat keeratan penelitian rendah.

Saran: Bagi RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda disarankan untuk membuat program pelatihan tentang *caring* agar perilaku *caring* perawat menjadi lebih baik.

Kata kunci: *Caring* - Kepuasan Pasien - *Covid-19*

xvi + 98 + 9 tabel + 2 skema + 18 lampiran

Kepustakaan: 26, 2016 - 2020

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S CARING BEHAVIOR AND
LEVEL OF PATIENT'S SATISFACTION DURING COVID-19
PANDEMIC IN CLASS III IN-PATIENT WARD
AT BOB BAZAR S.KM KALIANDA
HOSPITAL IN 2021**

Agnes Yudith Yobelta¹, Diah Pujiastuti²

ABSTRACT

AGNES YUDITH YOBELTA. "The Relationship between Nurse's Caring Behavior and Level of Patient's Satisfaction during Covid-19 Pandemic in Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in 2021".

Background: Satisfaction is the most important part of health services where caring is one indicator of level of patient satisfaction. The result of a preliminary study in Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in September 2021 stated that health protocols during Covid-19 pandemic caused limited communication between patients and nurses and a lack of nurse touch.

Objective: This study aims to determine the relationship between nurse's caring behavior and patient satisfaction during Covid-19 pandemic Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in 2021.

Methods: It was a correlative quantitative study with cross sectional approach. Quota sampling technique was employed with a sample of 155 respondents. Measuring instrument were Caring Behavior Inventory and Patient Satisfaction Questionnaire. Statistical test used Spearman Rho.

Results: The result showed a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) with a Correlation Coefficient of 0.360.

Conclusion: There is a relationship between nurse's caring behavior and level of patient's satisfaction during pandemic Covid-19 with a low level of closeness.

Suggestion: Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital is suggested to make a training program on caring for nurses so that nurse's caring behavior becomes better.

Keywords: caring - patient satisfaction - covid-19

xvi + 98 + 9 tables + 2 scheme + 18 appendices

Bibliography: 26, 2016-2020

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas adalah suatu hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap rumah sakit supaya menjadi rumah sakit yang direkomendasikan oleh orang-orang. Rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya¹. Berkaitan dengan hal tersebut, *caring* termasuk komponen yang sangat penting dalam keperawatan dan merupakan inti dari praktek keperawatan karena mengandung nilai-nilai humanistik, menghormati kebebasan manusia, menekankan pada peningkatan kemampuan dan kemandirian, peningkatan pengetahuan dan menghargai setiap manusia². Para pakar keperawatan menempatkan *caring* sebagai pusat perhatian yang mendasar dalam praktek keperawatan. Banyak peneliti mengungkapkan bahwa perawat yang merawat pasien tidak peka terhadap kebutuhan pasien atau kurang menghargai sudut pandang pasien. Singkatnya kurang peduli. Pada situasi pandemi *Covid-19* saat ini, perawat merupakan salah satu tenaga profesional dalam bidang kesehatan yang masih harus tetap bekerja dan melakukan pengabdian. Secara umum, perawat mempunyai peran yang sangat penting baik dari segi promotif, preventif, dan pelayanan asuhan keperawatan dalam kondisi pandemi ini. Seorang perawat harus tetap memiliki perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan, demikian pula saat pandemi berlangsung perawat tetap dapat beradaptasi menerapkan perilaku *caring* terhadap pasien dengan ikhlas meskipun sebagai individu mereka memiliki rasa kekhawatiran³. Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.KM, 10 pasien setuju untuk dilakukan wawancara. Dalam wawancara tersebut, sebanyak 9 pasien mengatakan bahwa kurangnya sentuhan perawat, kemudian sebanyak 3 pasien mengatakan perawat kurang peka terhadap keadaan pasien, dan sebanyak 1 pasien mengatakan bahwa perawat kurang merespon panggilan dengan cepat. Adanya kebijakan baru di masa pandemi *Covid-19* yang mewajibkan perawat untuk mematuhi protokol kesehatan di ruang inap sehingga menyebabkan keterbatasan komunikasi secara langsung antara pasien dengan perawat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif korelatif* dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2021 sampai dengan 1 Juli 2021 di RSUD Bob Bazar S.Km. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km dengan rata-rata 172 pasien per bulan. Metode sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 155 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner CBI dan PSQ sebagai alat ukur. Uji statistik yang digunakan adalah *spearman rho*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km.

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Usia		
	a. 17 – 25	15	9,7
	b. 26 – 35	9	5,8
	c. 36 – 45	36	23,2
	d. 46 – 60	95	61,3
	Jumlah	155	100
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki – laki	65	41,9
	b. Perempuan	90	58,1
	Jumlah	155	100
3.	Pekerjaan		
	a. Tidak Bekerja	41	26,5
	b. PNS/TNI/POLRI/Guru	13	8,4
	c. Swasta	77	49,7
	d. Wiraswasta	24	15,5
	Jumlah	155	100
4.	Pendidikan		
	a. Pendidikan Rendah	17	11,0
	b. Pendidikan Menengah	130	83,9
	c. Pendidikan Tinggi	8	5,2
	Jumlah	155	100

Sumber : *Data Primer, 2021*

Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan usia responden yang paling banyak berusia 46 – 60 tahun sebanyak 95 (61,3%) responden, sedangkan paling sedikit berusia 26 – 35 tahun sebanyak 9 (5,8%) responden. Berdasarkan jenis kelamin responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 90 (58,1%), sedangkan yang paling sedikit berjenis kelamin laki – laki sebanyak 65 (41,9%). Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak yaitu swasta sebanyak 77 (49,7%), sedangkan yang paling sedikit bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI/Guru sebanyak 13 (8,4%). Berdasarkan tingkat pendidikan responden paling banyak yang memiliki tingkat pendidikan menengah sebanyak 130 (83,9%), sedangkan yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan tinggi sebanyak 8 (5,2%).

2. Analisis univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km. Kalianda Tahun 2021

Variabel Penelitian		Frekuensi	Persentase (%)
Perilaku <i>Caring</i>	<i>Caring</i> rendah	1	0,6
	<i>Caring</i> sedang	9	5,8
	<i>Caring</i> tinggi	145	93,5
Tingkat Kepuasan	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	3	1,9
	Puas	20	12,9
	Sangat puas	132	85,2
Jumlah		155	100

Sumber: *Data Primer, 2021*

Tabel 2 menunjukkan bahwa paling banyak perilaku *caring* perawat tinggi sebanyak 145 (93,5%) responden, sedangkan paling sedikit perilaku *caring* perawat rendah sebanyak 1 (0,6%) responden. tingkat kepuasan pasien paling banyak ada pada tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 132 (85,2%) responden. sedangkan tingkat kepuasan pasien paling sedikit ada pada tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 3 (1,9%) responden.

3. Analisis bivariat

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda Tahun 2021

Tingkat Kepuasan	Perilaku <i>caring</i>			Total	<i>p-value</i>	Tingkat kemaknaan	<i>CI</i>
	Rendah	Sedang	tinggi				
Sangat tidak puas	0	0	0	0			
Tidak puas	1	2	0	3			
Puas	0	3	17	26	0,000	0,05	0,360
Sangat puas	0	4	128	132			
Total	1	9	145	155			

Sumber : *Data Primer, 2021*

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *spearman rho* diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ (nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021. Penelitian ini juga dilakukan uji keamatan menggunakan uji statistic korelasi *spearman rho* dengan komputerisasi. Hasil koefesien korelasi 0,360 yang berarti tingkat keamatan rendah.

B. Pembahasan

1. Karakteristik responden

Berdasarkan usia didapatkan bahwa responden pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan selama masa pandemi *covid-19* sebagian besar berusia 46 – 60 tahun sebesar 61,3%. Usia 46 – 60 tergolong dalam usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit daya tahan tubuh dan cenderung memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan sebesar 58,1%. Hal ini dikarenakan angka kerja perempuan lebih rendah dari laki-laki. Permintaan perempuan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dibanding dengan laki-laki dapat disebabkan karena perempuan mempunyai insidensi penyakit yang lebih tinggi dibanding laki-laki⁴. Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden paling banyak yaitu swasta sebesar 49,7%. Seseorang

yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja⁵. Hasil karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden paling banyak yang memiliki tingkat pendidikan menengah sebesar 83,9%. Seseorang dengan tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan yang berbeda antara pendidikan rendah dengan pendidikan tinggi.

2. Perilaku *caring* perawat

Hasil analisis diperoleh responden paling banyak perilaku *caring* perawat tinggi sebesar 93,5%. Responden yang menilai perilaku *caring* tinggi sebagian besar berusia 46 – 60 tahun, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, sebagian besar memiliki pendidikan menengah, dan sebagian besar bekerja sebagai swasta. Setelah dilakukan penelitian mengenai perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap diperoleh hasil bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat tinggi dan sebagian kecil perilaku *caring* perawat rendah. Terdapat 5 faktor dalam menilai perilaku *caring* perawat, diantaranya yaitu mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan profesional, menciptakan hubungan yang positif, dan perhatian terhadap yang dialami orang lain⁶. dalam konteks keperawatan *caring* bukan merupakan suatu hal yang unik tetapi *caring* merupakan suatu bentuk pendekatan seni dan ilmu dalam merawat klien yang merupakan sentral praktik keperawatan.

3. Tingkat kepuasan pasien

Hasil analisis diperoleh responden paling banyak ada pada tingkat kepuasan sangat puas sebesar 85,2%. Responden yang memiliki Tingkat Kepuasan Sangat Puas sebagian besar berusia 46 – 60 tahun, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, sebagian besar memiliki pendidikan menengah, dan sebagian besar bekerja sebagai swasta. Penelitian yang

telah dilakukan didapatkan hasil mayoritas kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas, namun masih terdapat pasien yang tidak puas terhadap pelayanan perawat. Jawaban responden pada kuesioner menjelaskan 3 faktor perilaku perawat terhadap kepuasan pasien yaitu meliputi praktik profesional (*technical-professional*), hubungan saling percaya (*trusting relationship*), dan hubungan pendidikan (*educational relationship*). Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya. Manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan, segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul⁷. Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan harapannya ketika mereka dirawat di rumah sakit.

4. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien
Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021. Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti lainnya yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien⁸. Uji statistik korelasi *spearman rho* dengan komputerisasi menunjukkan hasil koefisien korelasi 0,360 yang berarti tingkat keeratan rendah. Tingkat keeratan rendah disebabkan oleh masih terdapatnya tingkat kepuasan tidak puas walaupun sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan kesehatan. Pada variabel tingkat kepuasan sebagian besar responden menilai tingkat kepuasan sangat tinggi Tetapi masih terdapat 3 penilaian untuk kategori tingkat kepuasan tidak puas. Sehingga mempengaruhi keeratan hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021 dengan tingkat keceratan rendah. Tingkat keceratan rendah disebabkan oleh masih terdapatnya tingkat kepuasan tidak puas walaupun sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan kesehatan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini untuk meningkatkan pemahaman tentang hubungan perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di ruang rawat inap kelas III dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggali lebih dalam perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Bob Bazar S.Km. sebagai tempat penelitian.
3. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan.
4. Ibu Diah Pujiastuti, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020).Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Jakarta: *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
2. Kalsum, U. (2016).Hubungan perilaku *caring* terhadap perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016, UIN Syarif Hidayatullah.
3. Darmawan, A. A. K. . (2016).Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung, Jurnal Dunia Kesehatan, 5(1).

4. Akbar, DA. (2017). Konflik Peran Ganda Karyawan Wanita dan Stres Kerja, Jurnal Kajian Gender dan Anak, 12(1).
5. Ariani, T. A. and Aini, N. (2018). Perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan, Jurnal Keperawatan, 9(1).
6. Firmansyah, C. S., Nopriyanti, R. and Karana, I. (2018). Perilaku *caring* perawat berdasarkan teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap, Jurnal Kesehatan Vokasional, 4(1).
7. Kalsum, U. (2016). Hubungan perilaku *caring* terhadap perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016, UIN Syarif Hidayatullah.
8. Agustina, A. (2019). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A.W.Sjahrani Samarinda.

STIKES BETHESDA YAKKUM