



**PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
YANG MENJALANI HEMODIALISIS PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Anik Inayati^{1*}, Uswatun Hasanah¹, Asri Tri Pakarti¹, Senja Atika Sari¹, Indhit Tri Utami¹, Tri Kesuma Dewi¹, Livana PH²

¹Program Studi DIII Keperawatan, Akademi Keperawatan Dharma Wacana, Jl. Kenanga No. 3 Mulyojati 16 C Kota Metro, Lampung 34121, Indonesia

²Program Studi Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal, Jln Laut 31 Kendal, Jawa Tengah 51311, Indonesia

*inayatianik30@gmail.com

ABSTRAK

Perawat sebagai tenaga medis yang banyak berinteraksi dengan masyarakat dituntut untuk selalu menjaga mutu pelayanan, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Pada masa pandemi Covid-19 pelayanan keperawatan tetap harus dijalankan secara profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan. Sikap *caring* perawat sebelum pandemik maupun saat masa pandemik covid-19 tentunya harus memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis pada masa pandemik covid-19 di RS Islam Metro tahun 2021. Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani hemodialisa di RS Islam Metro sebanyak 39 orang. Namun dalam proses penelitian pasien yang sesuai dengan kriteria sampel adalah sebanyak 31 orang. Pengumpulan data variabel independen dilakukan menggunakan instrumen *Caring Behavior Inventory (CBI)* yang dikembangkan oleh Wolf yang terdiri dari 33 butir pernyataan yang didasari oleh 10 faktor karatif Watson. Analisis bivariat digunakan uji korelasi *Spearman's rho*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien HD di masa pandemic covid-19 ($p\text{-value}=0,032$).

Kata kunci: *caring*; covid-19; hemodialisis; tingkat kepuasan

***NURSE CARING BEHAVIOR ON THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS
TREATING HEMODIALYSIS DURING THE COVID-19 PANDEMIC***

ABSTRACT

Unwanted pregnancy in adolescents is often due to insufficient knowledge about reproductive health and sex. One of the areas in Magetan Regency that has the highest cases of unwanted pregnancy in adolescents in Magetan Regency is Plaosan District. This study aims to illustrate the public's perception of unwanted pregnancy in adolescents in Plaosan District, Magetan Regency. This type of research is qualitative phenomenology. Determination of informants using Purposive techniques. Data retrieval techniques use interviews and document studies. Informants in this study are people who act as parents, especially mothers who have 10 adolescent children. The data were analyzed using descriptive analysis. The results show that people's perception of unwanted pregnancy in adolescents in Plaosan District is divided into causes, impacts and ways of prevention. The causes of unwanted pregnancy include poor parental parenting, freedom of association at school and people who are used to unwanted pregnancies in adolescents. The impact is physically and non-physically for teenagers and their families and being expelled from school. While the prevention methods include parents and adolescents increasing knowledge about reproductive health, schools provide special lessons on reproductive health and continuous socialization about the dangers of unwanted pregnancy in adolescents by BKR and PIK-R.

Keywords: caring; covid-19; hemodialysis; satisfaction level

PENDAHULUAN

Perawat sebagai tenaga medis yang banyak berinteraksi dengan masyarakat dituntut untuk selalu menjaga mutu pelayanan, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah paling banyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Nursalam, 2014).

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014). Bahkan di masa pandemik Coronavirus Disease 19 (covid-19) saat ini pun pelayanan keperawatan tetap harus dijalankan secara profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan walaupun pelayanan keperawatannya berbeda dengan keadaan sebelum pandemik covid-19. Perlu diketahui bahwa covid-19 merupakan penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru (SARS-CoV-2). Virus ini pertama kali teridentifikasi di Wuhan-China pada Desember 2019 dan telah menyebar hampir di seluruh negara di dunia termasuk Indonesia (Kemenkes RI, 2020).

Covid-19 dapat menginfeksi semua golongan usia namun pada orang yang memiliki penyakit komorbid resiko infeksi semakin tinggi (Xie & Chen, 2020). Oleh karena itu, pelayanan keperawatan di unit dialysis mengharuskan untuk menggunakan protokol kesehatan yang ketat guna mencegah transmisi covid-19. Unit dialysis harus terus mengikuti persyaratan pengendalian infeksi seperti kebersihan tangan, pemakaian APD, isolasi, pembersihan rutin dan prosedur desinfeksi. Semua pasien yang menjalani hemodialisis juga diwajibkan mematuhi protokol kesehatan seperti penggunaan masker dan lainnya (Pernefri, 2020). Prosedur penerimaan pasien juga akan mengalami perubahan termasuk prosedur skrining yang lebih ketat, pengaturan jadwal kunjungan, dan pembatasan pengunjung/pendamping pasien bahkan pemisahan pelayanan untuk pasien covid-19 dan non covid-19 (Kemenkes RI, 2020).

Sikap *caring* perawat sebelum pandemik maupun saat masa pandemik covid-19 tentunya harus memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Namun, dengan adanya protokol pencegahan covid-19 maka secara tidak langsung dapat mempengaruhi pelayanan kepada pasien yang pada akhirnya bisa mempengaruhi nilai kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis pada masa pandemic covid-19.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Ruang Hemodialisa RSU Islam Metro tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani hemodialisa di RS Islam Metro sebanyak 39 orang. Namun dalam proses penelitian pasien yang sesuai dengan kriteria sampel adalah sebanyak 31 orang. Pengumpulan data variabel independen dilakukan menggunakan instrumen *Caring Behavior Inventory (CBI)* yang dikembangkan oleh Wolf yang terdiri dari 33 butir pernyataan yang didasari oleh 10 faktor karatif Watson. Pernyataan untuk *Respectful deference* yang

terdapat pada nomor 1, 2, 3, 5, 7, 8, 4; *Assurance of human presence* pada nomor 9, 10, 11, 15, 28, 6; *Professional knowledge and skill* pada nomor 29, 16, 18, 27, 30, 31, 32, 12; *Positive connectedness* pada nomor 33, 26, 24, 17, 14, 19, 13 dan *Attentive to other's experience* yang terdapat dalam instrument penelitian ini pada nomor 20, 21, 22, 23, 25. Untuk variabel dependen (kepuasan pasien), kuesioner dinukil dari Nursalam (2014) yang terdiri dari 25 pernyataan tentang kepuasan pasien dengan rentang skor setiap item pernyataan adalah 1 s.d 4 yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas, dan 4 = sangat puas. Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kedua variabel maka dalam penelitian ini digunakan uji korelasi *Spearman's rho*.

HASIL

Tabel 1
 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien HD Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan (n=31)

Karakteristik	f	%
Usia		
< 50 Tahun	14	45,2
≥50 Tahun	17	54,8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	45,2
Perempuan	17	54,8
Pendidikan		
SD	7	22,6
SLTP	4	12,9
SLTA	12	38,7
Sarjana	8	25,8
Pekerjaan		
IRT	13	41,9
Tani	6	19,4
Wiraswasta	8	25,8
Pedagang	1	3,2
Guru	1	3,1
PNS	2	6,5

Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa dari 31 pasien hemodialisa sebagian besar berusia lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 17 (54,8) orang, dilihat dari jenis kelamin sebagian besar perempuan yaitu sebanyak 17 (54,8) orang. Tingkat pendidikan terbanyak adalah SLTA yaitu 12 (38,7%) orang dan paling sedikit adalah lulusan SLTP yaitu sebanyak 4 orang (12,9%), sedangkan dilihat dari status pekerjaan, sebagian besar adalah ibu rumah tangga yaitu 13 orang (41,9%) dan paling sedikit adalah guru dan pedagang masing-masing 1 (3,2%) orang.

Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa pasien HD masa pandemi covid-19 sebagian besar menilai bahwa *caring* perawat termasuk dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 27 (87,1%) pasien, kategori baik dan kurang baik masing-masing 2 (6,5%) pasien, dan tidak satupun pasien yang menilai *caring* perawat dalam kategori tidak baik. Sedangkan pada hasil pengukuran kepuasan pasien, tidak ditemukan adanya pasien yang tidak puas terhadap *caring* perawat dimana sebagian besar merasa sangat puas dengan pelayanan perawat HD dimasa pandemi covid-19 yaitu sebanyak 22 (71,0%) dan 9 (29,0%) pasien merasa puas.

Tabel 2
 Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien HD pada Masa Pandemi Covid-19 (n=31)

Variabel	f	%
<i>Caring</i> perawat		
Tidak Baik	0	0
Kurang	2	6,5
Cukup	27	87,1
Baik	2	6,5
Kepuasan Pasien		
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Puas	9	29,0
Sangat Puas	22	71,0

Tabel 3.
 Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien HD pada Masa Pandemi Covid-19 (n=31)

Variabel	Median (Min-mak)	Mean±SD	r	Sig.	N
<i>Caring</i> Perawat	128 (95-163)	126,68±12,810	0,386	0,032	31
Kepuasan pasien	93 (69-100)	88,39±10,314			

Tabel 3 dapat diketahui bahwa pada hasil analisis diperoleh skor median *caring* perawat di Ruang HD pada masa pandemi covid-19 adalah 128, skor minimum 95, maksimum 163. Sedangkan skor median kepuasan pasien HD di masa pandemic covid-19 adalah 93, skor minimum 69, maksimum 100. Hasil uji korelasi *Spearman's rho* didapatkan $p\text{-value}=0,032$ ($p < \alpha 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien HD di masa pandemic covid-19. Nilai korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,386 arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi moderat, artinya semakin baik *caring* perawat maka kepuasan pasien HD akan semakin meningkat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa pasien hemodialysis (HD) sebagian besar menilai bahwa *caring* perawat di masa pandemic covid-19 termasuk dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 27 (87,1%), kategori baik dan kurang baik masing-masing 2 (6,5%) pasien, dan tidak satupun pasien yang menilai *caring* perawat dalam kategori tidak baik. *Caring* merupakan suatu cara pemeliharaan yang berhubungan dengan menghargai orang lain, disertai perasaan memiliki tanggung jawab terhadap perlakuannya atau tindakannya kepada pasien (Potter & Perry, 2014). *Caring* perawat terdiri dari inti terdalam dari *caring* yang melihat pasien tanpa prasangka dan menekan penderitaan untuk kebutuhannya. Asuhan keperawatan berkaitan dengan proses keperawatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara sistematis. Jika asuhan keperawatan ingin dianggap sebagai asuhan yang baik, maka hal tersebut harus mencerminkan kepedulian, karena meskipun secara teknis sudah baik namun hal tersebut belum tentu menunjukkan rasa kepedulian. Keperawatan dibangun di atas proses keperawatan dan perencanaan sistematis perawatan pasien. Jika tidak mengandung inti perawatan, maka proses keperawatan akan menjadi sebuah struktur administratif dan teknis saja (Eriksson, 1997 dalam Karlsson & Pennbrant, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita & Hariadi, (2019) bahwa rekuensi perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat baik (88,1%). Sementara penelitian yang dilakukan oleh Mailani & Fitri, (2017) menemukan bahwa dari 84 pasien, ditemukan sebanyak 46,4% pasien yang menilai perilaku *caring* perawat termasuk dalam kategori buruk, 28,6% kategori cukup dan 25,0% kategori baik. Hasil pengukuran kepuasan pasien, tidak ditemukan adanya pasien yang tidak puas terhadap *caring* perawat dimana sebagian besar merasa sangat puas dengan pelayanan perawat HD dimasa pandemi covid-19 yaitu sebanyak 22 (71,0%) dan sisanya yaitu 9 (29,0%) pasien merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014).

Di masa pandemik Coronavirus Disease 19 (covid-19) saat ini pun pelayanan keperawatan tetap harus dijalankan secara profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan. Walaupun pelayanan keperawatannya berbeda dengan keadaan sebelum pandemik covid-19, namun kepuasan pasien harus tetap terjaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita & Hariadi, (2019) bahwa rekuensi perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat puas sebanyak 37 orang (88,1%). Hasil uji korelasi *Spearman's rho* didapatkan $p\text{-value}=0,032$ ($p < \alpha 0,05$) artinya secara statistik terbukti ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien HD di masa pandemic covid-19. Nilai korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,386 arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi moderat, artinya semakin baik *caring* perawat maka kepuasan pasien HD akan meningkat.

Perawat sebagai tenaga medis yang banyak berinteraksi dengan masyarakat dituntut untuk selalu menjaga mutu pelayanan, karena mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Dalam proses keperawatan perilaku *caring* perawat merupakan inti dari praktik keperawatan. Seorang perawat membutuhkan kesadaran tentang bagaimana aktivitas perawatannya dapat berinteraksi dengan lingkungan. Nilai-nilai internal harus melekat dalam praktik *caring* perawat guna mendukung proses asuhan keperawatan. Perhatian dan rasa hormat terhadap pasien sebagai pribadi dapat menciptakan makna pribadi bagi perawat dan pasien dalam hubungan *caring* dalam praktik keperawatan (Karlsson & Pennbrant, 2020). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Nursalam, 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita & Hariadi, (2019) bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} 0,000$). Penelitian yang dilakukan Haskas, (2020) juga menginformasikan bahwa terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dimana pasien yang menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori baik sebagian besar merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya.

SIMPULAN

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien dimana semakin baik perilaku *caring* perawat maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien hemodialisis di masa

pandemic covid-19 ($p\text{-value}=0,032$). Nilai korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,386 arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi moderat, artinya semakin baik *caring* perawat maka kepuasan pasien hemodialisis akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Haskas, Y. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 296–299.
- Hidayat, A. A. (2015). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kalsum, U. (2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Keperawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati 2016*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Karlsson, M., & Pennbrant, S. (2020). Ideas of caring in nursing practice. *Nursing Philosophy*, 21(4), 1–5. <https://doi.org/10.1111/nup.12325>
- Kemkes RI. (2020). *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan; Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes RI No 17. (2013). *Perubahan atas Perawaturan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/Menkes/148/I/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Keperawatan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pernefri. (2020). *Panduan Pencegahan Transmisi Covid-19 di Unit Dialisis*. Bandung: Perhimpunan Nefrologi Indonesia.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2014). *Fundamental of Nursing: Fundamental Keperawatan*. In D. N. Fitriani, O. Tampubolon, & F. Diba (Trans.), *Buku 1* (Edisi 7). Singapura: Elsevier Inc.
- WHO. (2018). *Global strategic directions for strengthening nursing and midwifery 2016–2020*. France: World Health Organization.
- Xie, M., & Chen, Q. (2020). Insight into 2019 novel coronavirus — An updated interim review and lessons from SARS-CoV and MERS-CoV. *International Journal of Infectious Diseases*, 94, 119–124.
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169.