**STUDI KORELASI ANTARA CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN KLIEN YANG MENJALANI PERAWATAN****Nova Arikhman**PSIK STIKes Ceria Buana Lubukbasung, Jl. Tuanku Nan Renceh, Padang Baru, Agam, Sumatera Barat
email: arikhmannova73@gmail.com<https://doi.org/10.22216/jit.2011.v5i2.4260>**Abstract**

The purpose of this research is to find out relationship of client's perception about the nurse's caring behavior with client's satisfaction at the Endocrinological Department of Bukittinggi National Stroke Hospital. The research is descriptive correlation by using cross-sectional approach. The research population consist of all patient who cared, totaling 64 respondents and all of them are taken as research respondent (total sampling). To collect data, the researcher uses questioners.

The statistical analysis, indicates that there is significant the relationship of the nurse's caring behavior with client's satisfaction. On the based of the research findings, it is recommended to nurse's to be able, to give the service by using the caring modality and polite request like keeping and eye on all patient all the time.

Keywords: *nurse's caring, client's satisfaction, perception*

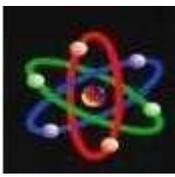
PENDAHULUAN

Klien sangat responsif terhadap pelayanan kesehatan, menentukan mutu pelayanan dilihat melalui persepsi klien yang dinilai melalui tingkat kepuasan. Perawat lebih dominan berinteraksi dengan klien dibanding profesi kesehatan lainnya, sehingga caring (kepedulian) perawat menjadi jaminan mutu pelayanan kesehatan. Caring merupakan wawasan kemanusiaan, fokus utama etik dan filosofis praktek keperawatan, caring dikenal sebagai ciri khas profesi keperawatan. Caring bukan hanya sebagai perilaku seseorang, tetapi juga metode yang bermakna dan sebagai motivasi tindakan (Tomey, 1998).

Sering perawat menilai diri sendiri sudah melakukan caring dalam perawatan sehari-hari, tetapi masih bersifat naluriah dasar dan belum dikembangkan. Hal yang fenomenal malah kebanyakan perawat, dewasa ini terlibat aktif dan bahkan memusatkan perhatian pada wilayah medis, seperti cara penegakan diagnosa dan pengobatan (Wiyana, 2008).

Komponen utama tercapainya caring seorang perawat adalah jika mau mendengarkan klien dengan penuh perhatian, membina rasa nyaman dan hubungan saling percaya, berkata jujur dan memberi sentuhan. Teori Watson mengatakan bahwa caring adalah penting karena merupakan fokus utama dalam praktek dan esensi keperawatan (Watson, 2004). Pakar keperawatan seperti Watson, Leininger, dan Benner menempatkan caring sebagai dasar dalam praktek keperawatan, diperkirakan 75% pelayanan keperawatan adalah caring sedangkan sisanya adalah curing.

Fenomena di lapangan mengidentifikasi adanya kecenderungan perawat tidak caring dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien, hal ini berdampak pada kualitas asuhan, pada akhirnya mempengaruhi kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan khususnya, pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Agustin, 2002). Penelitiannya Ismar Agustin menunjukkan hampir setengah dari perawat dipersepsikan tidak caring (48,3%) dan



sebagian besar klien merasakan tidak puas dengan perilaku caring perawat (79,2%).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi dilakukan secara *cross sectional*, penelitian menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel independent dan dependen dalam satu waktu (Nursalam, 2003). Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan persepsi klien tentang caring perawat dengan kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi klien tentang caring perawat yang terdiri dari lima subvariabel (mendengarkan klien dengan penuh perhatian, memberi rasa nyaman, berkata jujur, membina hubungan saling percaya, sentuhan yang tepat), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan klien terhadap perawat. Skala semua variabel yaitu ordinal. Hasil ukur variabel independen, kategori baik dan kurang baik (Watson, 1998). Hasil ukur variabel dependen yaitu puas dan tidak puas (Budiarto, 2001).

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat interne Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi dengan pengambilan data dilakukan pada bulan Oktober 2009 dengan jumlah populasi 64 orang dalam satu bulan dengan metode *total sampling*. Setelah dilakukan seleksi kriteria inklusi terhadap klien yang dirawat, diperoleh 52 orang yang memenuhi kriteria dan dijadikan sampel penelitian.

Pengumpulan data untuk variabel independen dengan menggunakan Kuesioner Caring, yang terdiri dari 21 item pernyataan *close ended question*. Kuesioner Caring terdiri dari lima bagian untuk mengukur masing-masing subvariabel pada variabel independent. Variabel dependen diukur dengan

memakai Kuesioner Kepuasan Klien yang terdiri 14 item pernyataan positif dan negatif, menggunakan penilaian *Likert Scale*. Pengumpulan data dengan wawancara terpimpin sesuai nomor urutan kuesioner. Data diolah dengan analisa univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

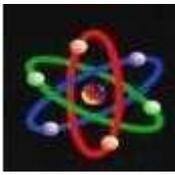
Setelah pengumpulan data terhadap 52 responden yang memenuhi kriteria sampel penelitian, maka didapatkan hasil penelitian: bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik tentang caring perawat (67,3%), dan ternyata persis berbanding lurus yaitu sebagian besar responden merasa puas (67,3%). Data lengkap untuk variabel dan subvariabel dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran Variabel Caring Perawat dan Kepuasan pada Klien yang Dirawat

No	Variabel	Kategori	f	%
1	Caring Perawat	Baik	35	67,3
		Kurang baik	17	32,7
a.	Mendengarkan klien dengan penuh perhatian	Baik	40	76,9
		Kurang baik	12	23,1
b.	Memberi rasa nyaman	Baik	31	59,6
		Kurang baik	21	40,4
c.	Berkata jujur	Baik	36	69,2
		Kurang baik	16	30,8
d.	Membina hubungan saling percaya	Baik	40	76,9
		Kurang baik	12	23,1
e.	Sentuhan yang tepat	Baik	9	17,3
		Kurang baik	43	82,7
2	Kepuasan Klien	Puas	35	67,3
		Tidak puas	17	32,7
Jumlah			52	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2009.

Sebagian besar klien memiliki persepsi yang baik tentang caring perawat, empat dari lima aspek caring



yang diukur menunjukkan persepsi baik, yaitu mendengarkan klien dengan penuh perhatian, memberi rasa nyaman, berkata jujur dan membina hubungan saling percaya. Sedangkan aspek sentuhan yang tepat memperoleh persepsi yang kurang baik dari klien.

Sentuhan perawat menurut Barradero (2006) untuk mengungkapkan kepedulian dan empati yang dalam, perawat harus sensitif dalam memakai sentuhan, karena ada individu yang tidak mau disentuh. Menurut persepsi klien, sentuhan yang dirasa kurang disini adalah: sentuhan dalam membantu memakaikan pakaian, bersalaman sebelum tindakan keperawatan dan memapah ketika klien tidak mampu berjalan sendiri, sedangkan sentuhan dalam memeriksa klien sudah dirasakan cukup baik.

Aspek caring dalam hal mendengarkan klien dengan penuh perhatian, yang dipersepsikan kurang baik oleh klien adalah dari sisi perawat belum mencondongkan kepala ke arah klien saat berbicara. Hal ini relevan dengan pernyataan Marry (2006) bahwa seorang perawat yang *attentive listening*, tidak hanya memakai telinganya tetapi seluruh dirinya, memfokuskan seluruh perhatian tidak hanya pada substansi yang disampaikan klien. Melalui sikap tubuh, klien bisa merasa apakah perawat siap dan berminat untuk mendengarkan.

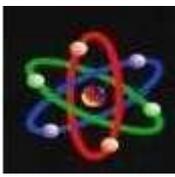
Caring dalam hal memberi rasa nyaman, yang juga dipersepsikan kurang oleh klien adalah dari sisi perawat belum membantu memandikan jika klien tidak mampu berdiri. Menurut Bishop (2006) kebutuhan klien akan rasa nyaman meliputi ketenteraman, kelegaan dan trasenden. Kegiatan-kegiatan perawat bisa disebut caring, jika dilakukan dengan cara yang dapat mengungkapkan emosi, merasakan apa yang dirasakan klien. Harapan klien dalam memenuhi rasa

nyaman dengan membantu memandikan klien, belum terbaca secara baik oleh perawat, sehingga dipersepsikan masih kurang oleh klien.

Aspek caring dalam hal berkata jujur, yang masih dipersepsikan kurang oleh klien adalah dari sisi perawat menjawab pertanyaan klien dengan ragu-ragu. Dalam membangun hubungan interpersonal kejujuran sangat diperlukan, jika perawat tidak memiliki informasi atau pengetahuan tertentu, lebih baik mengatakan “belum punya jawaban atas pertanyaan klien” (Marry, 2006). Kejujuran perawat merupakan awal terbinanya rasa percaya klien, sehingga informasi yang disampaikan dengan mantap dapat diterima klien tanpa ragu.

Caring dalam hal membina hubungan saling percaya dengan klien, yang dipersepsikan kurang oleh klien adalah dari sisi perawat belum memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu dengan klien. Menurut Potter & Perry (1997), kehadiran perawat dekat klien menunjukkan sikap caring, menggunakan teknik komunikasi yang kompeten akan membuat klien merasa diperhatikan. Akan tercipta keterbukaan antara perawat dengan klien, hal ini bermanfaat dalam pencapaian tujuan asuhan keperawatan.

Sebagian besar klien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan sebagai sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan yang dirasakan klien terhadap pelayanan keperawatan sebagai perwujudan perbandingan antara harapan klien dengan kinerja perawat atau hasil pelayanan yang dirasakan klien, kepuasan akan dirasakan jika yang diharapkan klien tercapai.



Kecenderungan korelasi antara variabel Caring Perawat dengan Kepuasan Klien yang dirawat, menunjukkan sebagian besar klien (57,7%) yang mempersepsikan caring perawat baik merasa puas dibanding dengan yang mempersepsikan kurang baik (9,6%), secara statistik memiliki korelasi signifikan, $\alpha = 0,001$ dengan kecenderungan korelasi (OR) 14,4 kali. Data selengkapnya dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kecenderungan Korelasi antara Variabel Caring Perawat dan Kepuasan pada Klien yang Dirawat

Variabel dan Subvariabel	Kepuasan Klien				Total		Sig.	OR
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Caring Perawat	35	67,3	17	32,7	52	100	0,001	14,4
- Baik	30	57,7	5	9,6	35	67,3		
- Kurang Baik	5	9,6	12	23,1	17	32,7		
Mendengarkan klien dengan penuh perhatian	35	67,3	17	32,7	52	100	0,001	6,889
- Baik	32	61,6	8	15,4	40	76,9		
- Kurang Baik	3	5,7	8	15,4	12	23,1		
Memberi rasa nyaman	35	67,3	17	32,7	52	100	0,013	4,583
- Baik	25	48,1	6	11,5	31	59,6		
- Kurang Baik	10	19,2	11	21,2	21	40,4		
Berkata jujur	35	67,3	17	32,7	52	100	0,001	18,6
- Baik	31	59,6	5	9,6	36	69,2		
- Kurang Baik	4	7,7	12	23,1	16	30,8		
Membina hubungan saling percaya	35	67,3	17	32,7	52	100	0,004	6,889
- Baik	31	59,6	9	17,3	40	76,9		
- Kurang Baik	4	7,7	8	15,4	12	23,1		
Sentuhan yang tepat	35	67,3	17	32,7	52	100	0,129	4,741
- Baik	8	15,4	1	1,9	9	17,3		
- Kurang Baik	27	51,9	16	30,8	43	82,7		

Sumber: Data Primer Penelitian, 2009.

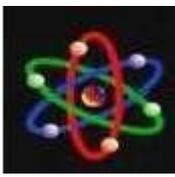
Sebagian besar klien yang mempersepsikan caring perawat baik secara signifikan merasa puas, dengan

kecenderungan korelasi 14 kali caring perawat baik menyebabkan terjadinya kepuasan klien. Jika caring ditempatkan sebagai pusat praktek keperawatan, maka pelayanan keperawatan akan memperoleh status yang lebih tinggi dan mendapat apresiasi yang tinggi dari klien yang dirawat.

Kehadiran caring membantu proses penyembuhan yang berawal dari timbulnya rasa puas klien, caring meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan klien melalui transformasi keberadaan klien. Mengurangi kecemasan dan ketegangan klien, akan menciptakan kepuasan dan mempercepat penyembuhan (Bishop, 2006). Klien juga membutuhkan pengobatan psikologisnya, jika klien merasa dihargai, dipedulikan, klien akan merasa dirinya berarti, sehingga menimbulkan semangat yang luar biasa. Asuhan keperawatan berkualitas akan terwujud, jika perawat menggunakan keahlian, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberi harapan, selalu disamping klien dan bersikap caring.

Aspek caring perawat yang mempersepsikan perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian, perawat memberi rasa nyaman, berkata jujur dan membina hubungan saling percaya berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan klien, kecenderungan korelasi hampir enam kali untuk perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian, hampir lima kali untuk perawat memberi rasa nyaman, hampir 19 kali untuk perawat berkata jujur dan hampir tujuh kali untuk membina hubungan saling percaya.

Persepsi klien tentang perawat berkata jujur paling dominan menyebabkan kepuasan klien. Kejujuran perawat yang dirasakan klien, merupakan awal terbinanya rasa percaya klien. Hubungan



saling percaya ditumbuhkan melalui sikap ikhlas dari perawat (*genuineness*), klien akan merasakan ketulusan perawat dan menimbulkan rasa percaya (Potter & Perry, 1997). Hubungan yang dilandasi saling percaya akan bermuara kepada kepuasan.

Pendekatan humanistik adalah aspek keperawatan tradisional dari caring, diwujudkan dalam pengertian dan tindakan, pengertian membutuhkan kemampuan mendengarkan orang lain secara aktif dan arif serta menerima perasaan orang lain, tindakan mampu bereaksi terhadap kebutuhan orang lain dengan ikhlas, kehangatan untuk meningkatkan kesejahteraan yang optimal (Bishop, 2006).

Berusaha mendengarkan klien menyampaikan pesan nonverbal, bahwa perawat perhatian terhadap kebutuhan dan masalah klien. Mendengarkan dengan penuh perhatian merupakan upaya untuk mengerti seluruh pesan verbal dan nonverbal yang sedang dikomunikasikan (Damayanti, 2008). Klien akan merasa dihargai, jika perawat yang memberikan asuhan mau mendengar dengan sepenuh hati, baik perasaan, keluhan maupun keinginan klien, rasa dihargai mendorong timbulnya kepuasan klien.

Kenyamanan adalah konsep sentral tentang kiat keperawatan, melalui rasa nyaman dan tindakan perawat untuk mengupayakan kenyamanan klien akan memberikan kekuatan, harapan, hiburan, dukungan, dorongan dan bantuan (Bishop, 2006). Kenyamanan sebagai kebutuhan dasar klien merupakan tujuan pemberian asuhan keperawatan, kenyamanan membuat klien merasa diperhatikan dan merasa perawat peduli padanya.

Persepsi klien tentang perawat melakukan sentuhan yang tepat tidak berkorelasi secara signifikan dengan

kepuasan klien, dengan kecenderungan korelasi hanya seperlima kali menyebabkan kepuasan klien. Menyentuh klien dalam perawatan tidak selalu diartikan baik, karena ada klien yang tidak ingin disentuh. Walaupun sentuhan banyak bermanfaat, perlu diperhatikan apakah dapat dimengerti dan diterima klien, perawat harus peka dan hati-hati. Hal lain yang perlu jadi pertimbangan bagi perawat, apabila proses keperawatan yang berkaitan dengan sentuhan, klien merasa lebih nyaman jika dilakukan oleh keluarga.

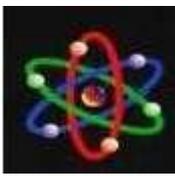
SIMPULAN

Sebagian besar klien memiliki persepsi yang baik tentang caring perawat, empat dari lima aspek caring yang diukur menunjukkan persepsi baik, sedangkan aspek sentuhan yang tepat memperoleh persepsi kurang baik, ada indikasi perawat kurang sensitif dalam memakai sentuhan.

Sebagian besar klien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan sebagai perwujudan perbandingan antara harapan klien dengan kinerja perawat atau hasil pelayanan yang dirasakan klien.

Caring perawat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan klien. Caring telah ditempatkan sebagai pusat praktek keperawatan, maka pelayanan keperawatan memperoleh status yang lebih tinggi dan mendapat apresiasi klien. Persepsi klien tentang perawat berkata jujur paling dominan menyebabkan kepuasan klien.

Memperbaiki caring dari aspek memberikan sentuhan yang tepat dalam meningkatkan kepuasan klien, dengan meningkatkan sensitifitas perawat dalam memberikan sentuhan yang tepat, klien dapat lebih merasa nyaman apabila



perawatan yang berkaitan dengan sentuhan yang pribadi dilakukan oleh keluarga.

Meningkatkan caring perawat yang akan bermuara kepada kepuasan klien, dari temuan penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih mengintensifkan sentuhan dalam membantu memakaikan pakaian, bersalaman sebelum tindakan keperawatan, memapah ketika klien tidak mampu berjalan sendiri, mencondongkan kepala ke arah klien saat berbicara, membantu memandikan jika klien tidak mampu berdiri, menjawab pertanyaan klien tanpa ragu-ragu dan perawat memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu dengan klien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Direktur dan segenap perangkat RS Stroke Bukitittinggi, serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penelitian ini. Tanpa bantuan dan masukan berbagai pihak, peneliti tentu tidak akan dapat menyelesaikan dan sampai pada tahap publikasi. Sekali lagi terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu pada *space* yang terbatas ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I (2002) *Gambaran perilaku caring terhadap tingkat kepuasan klien di instalasi rawat inap bedah di rumah sakit dr. Muhammad hoessin Palembang*. Penelitian.
- Baradero (2006) *Buku saku konseling dalam keperawatan*. Edisi berbahasa Indonesia. Jakarta: EGC. p. 26-29.
- Bishop, A (2001) *Etika keperawatan: Praktek keperawatan holistik*. Edisi berbahasa Indonesia. Jakarta: EGC. p. 65-75.
- Budiarto, E (2002) *Biostatistik untuk kedokteran dan kesehatan masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Damaiyanti (2008) *Komunikasi terapeutik dalam praktek keperawatan*. Bandung: Refika Aditama. p. 46-49.
- Nursalam, (2003) *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba. p. 85-88.
- Marry (2006) *Buku saku konseling dalam keperawatan*. Edisi berbahasa Indonesia. Jakarta: EGC. P. 29-33.
- Muncul, W (2009) *Membangun pribadi caring perawat*. Diakses dari <http://www.uchsc.edu/son/caring> tanggal 21 Mei 2009. P. 2-3.
- Potter & Perry (2005) *Buku ajar fundamental keperawatan: Konsep, proses dan praktek*. Berahasa Indonesia. Vol 1 edisi 4. Jakarta: EGC. P. 234-236.
- Tomey dkk (1998) *Nursing theorist and their work*. Philadelphia: Mosby comp. P. 96-99.
- Watson, J (2004) *Theory of human caring*. Diakses dari <http://www.uchsc.edu/son/caring> tanggal 1 Mei 2009.
- Wiyana, M (2009) *Membangun pribadi caring perawat*. Diakses dari <http://www.akpermadiun-official/website.id>. tanggal 6 Juni 2009.