

BAB 2

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien selama pandemi covid-19. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang data umum dan data khusus serta tabulasi silang antara hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan klien selama pandemi covid-19.

2.1 Hasil Penelitian

2.1.1 Data Umum

1. Karakteristik Responden berdasarkan usia

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Umum di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

No.	Data Umum	Frekuensi	Presentase(%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	14	46.6
2.	Perempuan	16	53.4
Usia			
1.	Remaja Akhir 18-25 Tahun	7	23.3
2.	Dewasa Awal 26-35 Tahun	17	56.7
3.	Dewasa Akhir 36-45 Tahun	6	20.0
Total		30	100

Sumber : Data primer 2021

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 30 responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 16 orang (53.4%); sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 14 orang (46.6%) dan berdasarkan usia sebagian besar responden berusia dewasa

awal 26-35 tahun, yaitu sebanyak 17 orang (56.7%); sebagian besar responden berusia remaja akhir 18-25 tahun, yaitu sebanyak 7 orang (23.3%); sebagian besar responden dewasa akhir 36-45 tahun, yaitu sebanyak 6 orang (20.0%).

2.1.2 Data Khusus

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan 30 responden, kemudian dilakukan penilaian tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. Setelah data di distribusi frekuensi kemudian ditabulasi silang dan dilakukan analisis data.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi berdasarkan variabel di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

No.	Perilaku Caring dan Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Perilaku Caring		
	- Baik	23	76,7
	- Cukup	7	23.3
	- Kurang	0	0.0
	Total	30	100
2.	Tingkat Kepuasan		
	- Sangat Tidak Puas	0	0.0
	- Tidak Puas	7	23.3
	- Puas	12	40.0
	- Sangat Puas	11	36.7
	Total	30	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku caring baik yaitu sebanyak 23

responden (76.7%); dan sebagian besar responden menilai tingkat kepuasan puas sebanyak 12 responden (40.0%).

Tabel 4.3 Tabulasi Silang Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19

No.	Perilaku Caring	Tingkat Kepuasan Klien								Total	
		STP		TP		P		SP		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	Baik	0	0.0	0	0.0	12	40.0	11	36.7	23	76.7
2.	Cukup	0	0.0	7	23.3	0	0.0	0	0.0	7	23.3
3.	Kurang	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total		0	0.0	7	23.3	12	40.0	11	36.7	30	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 23 responden yang mengalami perilaku caring baik, 12 responden (40.0%) mendapatkan tingkat kepuasan puas, dan 11 responden (36.7%) mendapatkan tingkat kepuasan sangat puas. Dari 7 responden yang mengalami perilaku caring cukup, 7 responden (23.3%) tersebut mendapatkan tingkat kepuasan tidak puas.

Berdasarkan hasil analisis dan pengelolaan data dengan uji statistik *Spearman Rho* menunjukkan nilai $p \text{ value } (0,000) < \alpha (0,05)$, sehingga H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien selama pandemi covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. Angka signifikan atau nilai probabilitas korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah 0,784. Angka koefisien korelasi pada hasil

tersebut bernilai positif dengan tingkat keeratan kuat yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah.

2.2 Pembahasan

2.2.1 Perilaku Caring Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

Perilaku Caring Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap kertawijaya di rumah sakit RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto tentang Perilaku Caring Perawat menggunakan 5 indikator yaitu *Maintaining Belief, Knowing, Being With, Doing For, Enablings*. Diketahui dari 30 responden yang memiliki persepsi tentang perilaku caring perawat dengan kategori baik yaitu sebanyak 23 responden (76.7%), sedangkan kategori cukup sebanyak 7 responden (23.3%).

Dari 30 responden yang mempersepsikan perilaku caring perawat baik, diketahui karakteristik berdasarkan usia yang paling banyak adalah Remaja akhir 18-25 tahun dan dewasa awal 26-35 tahun. Hal ini di dukung oleh perawat di ruang rawat inap kertawijaya di rumah sakit RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo yang memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik serta mendapat dukungan dari kepala ruangan dalam mengembangkan kemampuan individu. Perawat dapat meningkatkan kemampuannya dengan belajar dari pengalaman ketika bertemu dengan klien, dan dengan mendengarkan keluhan pasien dapat membuat perawat secara langsung terlibat dalam kehidupan klien. Perawat akan dapat merespon secara

benar setelah bertemu dengan klien dan keluarganya. Ekspresi wajah pasien dapat membantu perawat menolong pasien mencari cara untuk mendapatkan kedamaian (Potter, 2016).

Selain itu, karena penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap maka terdapat interaksi yang lebih banyak antara pasien dan perawat sehingga memudahkan terjadinya perilaku *caring*. Disamping itu, ruang rawat inap memungkinkan responden untuk berpikir dan merasakan perilaku *caring* perawat untuk menjawab kuesioner yang diberikan dengan kondisi penyakitnya yang tidak kritis. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan (Potter, 2016) yaitu *caring* merupakan fenomena universal dengan cara seseorang berfikir, merasa, dan mempunyai hubungan dengan sesama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2015) tentang “perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah” menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat kategori baik (74,6%), cukup (46,4%). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku perawat dalam hal mengenai nilai humanistic dan altruistic, serta kemampuan membantu orang lain mengenai kepekaan terhadap diri sendiri dilakukan dengan baik. Sehingga terdapat lima faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien yaitu : wujud/tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Menurut pendapat peneliti, perilaku *caring* yang dialami pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto pada tingkat kepuasan

kurang ini penyebab terbesar yaitu dari penilaian pada dimensi *responsiveness* yang kurang sedangkan pada dimensi lain bagus. Meskipun perawat 24 jam merawat pasien tidak semua perawat meluangkan waktunya untuk menawarkan bantuan misalnya seperti menggosok punggung pasien. Karena perawat juga mempunyai beban kerja yang lebih besar dari kemampuan yang dimiliki pada setiap shift, akan tetapi perawat mampu akan membantu pasien memberikan kesempatan untuk memandirikan pasien dan mengedukasi keluarga dalam mengatasi masalah serta mengajarkan kepada pasien dan keluarga cara untuk merawat, setiap kali memungkinkan. Menurut (Rafli, 2018) yang menyatakan bahwa asuhan keperawatan bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan sikap caring kepada klien.

2.2.2 Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden di dapatkan bahwa sebanyak 11 responden (36.7%) merasa sangat puas, sebanyak 11 responden (40.0%) merasa puas, dan sebanyak 7 responden (23.3%) merasa tidak puas. Hal ini di dukung oleh interaksi *caring* yang baik dari perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien serta di dukung oleh kebersihan ruangan rumah sakit. Menurut pendapat (Pohan, 2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, P Keller, 2017). Sementara itu menurut (Tjiptono, 2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Bila dilihat dari item pernyataan pada kuesioner kepuasan pasien dengan jawaban “puas” yaitu dengan pernyataan “perawat bersedia menanggapi keluhan pasien” dengan jumlah yaitu sebanyak 56.6% (17/30). Disamping itu pernyataan dengan jawaban “sangat puas” yaitu pada pernyataan “perawat menjelaskan rencana keperawatannya” dengan jumlah yaitu 43.2% (13/30). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam hal mengenai domain *responsiveness* (tanggung jawab) serta domain *assurance* (jaminan) cenderung tinggi, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rafli, 2018) menunjukkan bahwa yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah “*technical-profesional care*” yang diberikan oleh perawat, aspek ini berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan profesional perawat. Kepuasan pasien akan meningkat jika diberikan informasi dengan tepat dan jelas dalam penyampaiannya, maka dari itu perawat diharapkan mampu memberikan perhatian secara langsung dan selalu menjelaskan informasi dengan tepat dan jelas sesuai keadaan dan pertanyaan yang diajukan pasien.

Menurut pendapat peneliti, tingkat kepuasan yang di dapat pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto selama pandemi covid-19 berada pada tingkat kepuasan puas yang penyebab terbesarnya yaitu dari indikator perawat yang kurang cekatan dalam melayani pasien dimana beban kerja semakin bertambah maka fisik dan fisiologis perawat akan kelelahan yang dapat berpengaruh terhadap perilaku caring. Kepuasan klien sangat ditentukan oleh harapan mereka mengenai perawatan kesehatan yang mereka terima dan kepuasan itu akan muncul ketika harapan mereka terpenuhi. Menurut (Zavare, 2014) kepuasan klien merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan. Kepuasan klien juga erat hubungannya dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan perilaku caring.

2.2.3 Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 23 responden yang mengalami perilaku caring baik, 12 responden (40.0%) mendapatkan tingkat kepuasan puas, dan 11 responden (36.7%) mendapatkan tingkat kepuasan sangat puas. Dari 7 responden yang mengalami perilaku caring cukup, 7 responden (23.3%) tersebut mendapatkan tingkat kepuasan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian, di dapatkan bahwa sebanyak 30 responden diperoleh nilai signifikan p value = 0,000 yang berarti bahwa terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat

kepuasan. Hasil penelitian didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,784 yang bermakna tingkat hubungan yang kuat, dengan arah hubungan positif yang berarti jika perilaku *caring* perawat baik maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian ini di dukung oleh perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Kertawijaya Rumah Sakit RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto yang cenderung baik sehingga menyebabkan kepuasan pasien cenderung tinggi pula. Kualitas pelayanan keperawatan mampu memberikan rasa nyaman dan terlindungi pada diri setiap pasien melalui lima dimensi mutu yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi pelayanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien (Triwibowo, 2013).

Hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut, sehingga seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien (Ozan et al., 2015). Pendapat Watson juga di dukung oleh pendapat dari (Kotler, P Keller, 2017) bahwa kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan.

Peneliti berasumsi bahwa perilaku caring yang dialami pasien sangat menentukan tingkat kepuasan yang didapatkan pada masa pandemi covid-19 ini. Responden yang mendapatkan perilaku caring cukup, akan mendapatkan kepuasan yang bernilai tidak puas. Hal ini terjadi karena perilaku caring yang diberikan perawat kurang baik menurut klien sehingga berdampak pada kepuasan klien dan mutu pelayanan menurun. Dan sebaliknya jika responden yang mendapatkan perilaku caring baik, akan mendapatkan tingkat kepuasan yang bernilai puas dan sangat puas. Hal ini terjadi karena perilaku caring yang baik diberikan oleh perawat dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam pemberian asuhan keperawatan, karena kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka klien akan merasa puas.