

## Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku "caring" perawat di rumah sakit umum daerah Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2002

Tri Anjaswarni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70768&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya keseliatan. Keberhasilannya dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan keperawatan yang memberikan pelayanan secara terus menerus selama 24 jam. Dengan demikian pelayanan keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan serta berperan dalam menentukan kepuasan klien sebagai tolok ukur mutu pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku 'caring' perawat yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktek keperawatan profesional. Sehubungan dengan hal tersebut maka dirasakan perlu melakukan evaluasi kepuasan klien khususnya yang berhubungan dengan perilaku 'caring' perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian 'cross sectional'. Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku 'caring' perawat dan hubungan kepuasan klien dengan karakteristik demografi dan sosial ekonomi dan faktor psikologi Idien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua klien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap I dan U RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada bulan Mei sampai Juni 2002, penarikan sampel dilakukan dengan teknik acak sederhana (simple random sampling) sejumlah 125 responder. Data yang diperoleh adalah data primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara wawancara. Validitas dan reliabilitas instrumen telah diuji sebelum penelitian dilakukan dengan menggunakan uji korelasi 'Pearson' dan uji koefisien reliabilitas 'Alpha Cronbach'.

Hasil pengujian cukup valid dan reliabel pada  $r = 0,349$  dan  $\alpha = 0,8982$  untuk instrumen harapan klien terhadap perilaku 'caring' perawat dan  $\alpha = 0,9188$  untuk pelaksanaan perilaku 'caring' yang diterima klien.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa rata-rata pencapaian tingkat kepuasan klien terhadap perilaku 'caring' perawat adalah 82,25 % yang diperoleh dari membandingkan harapan dan kenyataan. Dengan menggunakan mean sebagai cut off point diketahui bahwa sejumlah 67 orang (53,6 %) kepuasannya di atas rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tingkat kepuasan ini belum 100 % memenuhi harapan klien. Hasil analisis fungsi dengan diagram kartesius diketahui bahwa faktor 'carative' 'caring' yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perawat dan memberi rasa puas klien adalah (1) pendekatan humanistik dan altruistik, (2) kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, (3) Meningkatkan dan penerimaan ekspresi peraaan positif dan negatif (4) memberi bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Hasil analisis korelasional terdapat hubungan yang signifikan antara jumlah dirawat dengan tingkat kepuasan klien dengan

$P_v = 0,009$ . Makin sering klien dirawat, makin rendah tingkat kepuasannya. Hasil uji  $t$  dan ANOVA didapatkan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat pendidikan klien dengan tingkat kepuasan klien dengan  $P_v = 0,05$ . Makin tinggi tingkat pendidikan klien, makin rendah tingkat kepuasannya. Pada analisis regresi linier ganda didapatkan bahwa 12,5 % saja sub variabel jumlah dirawat, pendidikan, dan pekerjaan menjadi penentu tingkat kepuasan klien terhadap perilaku 'caring' perawat. Variabel yang paling signifikan dan besar perannya sebagai faktor penentu tingkat kepuasan klien terhadap perilaku 'caring' perawat adalah variabel pendidikan klien dengan  $P_v = 0,003$  dan koefisien betha = - 0,268.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hanya sebagian klien kepuasannya di atas rata-rata dan sebagian kecil klien kepuasan mencapai 100 % atau lebih. Sehubungan dengan hal tersebut maka pihak rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berfokus pada perilaku 'caring' perawat dengan cara meningkatkan kemampuan dalam 'profesional caring'. Aspek atau faktor 'carative' dalam 'caring' yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan berdasarkan analisis diagram kartesius adalah (1) membina hubungan saling percaya dan saling membantu dan (2) meningkatkan proses pembelajaran dalam hubungan interpersonal.

*The Analyses Of Client Satisfaction Toward Nurse's Caring Behavior In The General Hospital 'Dr. Saiful Anwar' In Malang* Hospital as the health service has function to prepare and provide health care. The successful of health care service depend on many factors, one of them is how to manage nursing care at 24 jam hours continuous. So that the nursing care is the basic of health care services at the hospital, and influence the client's satisfaction level as indicator of quality. Attention should be given to nurse's behavior especially 'caring' as a focus of professional nursing practice. In order that it was necessary to evaluate client's satisfaction related to nurse's 'caring' behavior In The General Hospital 'Dr\_Saiful Anwar' Malang.

The design in this study was descriptive analyses on cross sectional. The purpose of the study was to analyses the client's satisfaction level toward by nurse's caring behavior and correlation between client's satisfaction level with demography and social economic and psychology factors . The population in this study were all the client who had admatted in installation I and II during May to June 2002 in the General Hospital 'Dr. Saiful Anwar' in Malang. The number of sample was 125 respondents were selected by using simple random sampling. The primary data were collected by direct interview. The validity and reliability of the instruments had examined before research by using person correlation test and coefiencie cronbach alpha. The result of the examination is valid enough and reliable at  $r = 0,349$  and  $\alpha = 0,8982$  for expected instrument and  $\alpha = 0,9188$  for performance instrument.

The result of analyses, that the mean of client's satisfaction level to nurse's caring behavior was 82,25 percent. If we used mean as cut off point there were 67 persons (53,6 %) have satisfy above mean. This client's satisfaction not gain 100 percent. The result of analyses of function with cartecius diagram, the performance of four carative factors on caring was good there were (1) forming and acting from a humanistic and altruistic systems of values, (2) Sensitives to self and others, (3) promoting and accepting the expression of positive and negative feelings and emotions, and (4) assisting with gratification of basic human needs. The correlation analyses, there was significance correlation between the number of admitted to hospital with client's satisfaction level at  $P_v = 0,009$ , and the correlation is linier. The elder client had less satisfaction level than the young client. The result in differences of two mean with 't' test and ANOVA there

were significance correlation between client's education with client's satisfaction level at  $Pv = 0,05$ . The client high education level had less satisfaction than low education. The multiple linier regression analyses got that 12,5 percent the number of admitted to hospital, education, and job influence the client satisfaction level, client education had dominance and significance at  $Pv = 0,003$  and betha coefficient = - 0,268.

Finally, the results were part client who had satisfied level of client satisfaction above mean and there were less the satisfaction level gained on 100 %. So that the hospital must increased the quality services especially on nurse's caring behavior. From Cartecius diagram, there are two aspects on carative factors that must increase (1) developing helping - trusting relationship and (2) promoting teaching-learning process in interpersonal relationships.</i>