
**GAMBARAN PERILAKU CARING PENATA ANESTESI, PERAWAT KAMAR BEDAH
DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

Oleh

**Fristela Takaliuang¹⁾, Made Suandika²⁾, Ema Wahyu Ningrum³⁾,
Martyarini Budi S⁴⁾****^{1,2,3,4}Program Studi Keperawatan Anestesiologi Program Sarjana Terapan Fakultas
Kesehatan Universitas Harapan bangsa Purwokerto****E-mail: ²madesuandika@uhb.ac.id****Abstrak**

Latar Belakang : Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan umumnya karena perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat (Watson, 2011). Perasaan yang ingin melindungi, menjaga, memberi dukungan dan motivasi kepada pasien adalah gambaran sikap dari seorang perawat yang *caring*. Tujuan: untuk mengetahui Gambaran Perilaku *Caring* Penata Anestesi, Perawat Kamar Bedah Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rsud Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Metode Penelitian : Jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka untuk menganalisis subyek penelitian dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien perioperatif 34 orang, sampel sebanyak 31 responden *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *Concecutive sampling* yang merupakan pengambilan sampel yang memenuhi kriteria inklusi kemudian memasukkannya ke dalam penelitian sampai jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *caring assessment tool* (CAT) yang dikembangkan oleh *wolf* yang didasari pada 10 faktor *caring Watson*. Kuesioner kepuasan pasien diadopsi dari 5 indikator dimensi kepuasan pelayanan keperawatan. Skala yang dipakai adalah skala *likert*, analisa data yang digunakan analisis univariat. Hasil : Perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah berperilaku baik berjumlah 24 orang (77,4%). Sedangkan kepuasan pasien berjumlah 20 orang (64,5%). Untuk kepuasan *responsiveness* puas 24 orang (77,4%), kepuasan *realibility* puas 23 orang (74,2%), kepuasan *empathy* puas 25 orang (80,6%) kepuasan *assurance* puas berjumlah 23 orang (74,2%) kepuasan *tangibles* puas berjumlah 20 orang (64,5%). Saran: Diharapkan peneliti yang lain dapat meneliti gambaran perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

Kata Kunci: Perilaku *Caring* Penata Anestesi, Perawat, Kepuasan Pasien**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan di hampir semua Rumah Sakit di Indonesia terus mengalami perkembangan. Rumah Sakit senantiasa berusaha memberikan Pelayanan yang prima kepada masyarakat seiring dengan perkembangan-perkembangan yang terjadi di bidang kesehatan. Pemeran penting dalam keberhasilan sebuah tujuan, khususnya di bidang kesehatan salah satunya adalah perawat, dimana indikator keberhasilan mutu sebuah Rumah Sakit adalah kepuasan pasien akan pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan umumnya karena perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat (Watson, 2011). Perasaan yang ingin melindungi, menjaga, memberi dukungan dan motivasi kepada pasien adalah gambaran sikap dari seorang perawat yang *caring* (Firmansyah et al., 2019). Perilaku *caring* juga merupakan perilaku yang memiliki arti luas dan bisa membuat seseorang bisa berpikir, menganggap, dan berhubungan baik dengan sesama. *Caring*

perawat adalah salah satu cara untuk mengatasi rasa takut dan meningkatkan kepuasan pasien (Darmawan, 2016).

Lebih lanjut karena masih kurangnya perilaku *caring* dan perasaan percaya pasien terhadap perawat (Agusriansa et al., 2015), banyak ditemukan kejadian di Rumah Sakit pada pasien perioperatif, yaitu masih adanya pasien yang belum memahami apa tindakan operasi yang akan dilakukan, serta belum mengerti prosedur preoperatif yang harus dia jalani sampai pada hari pembedahan. Apabila perilaku *caring* terus dibiarkan dan tidak diindahkan maka akan berdampak kepada pasien. Salah satu dampak yang akan timbul yaitu pada kondisi psikologis pasien preoperasi (Budiannur et al., 2015).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Papatunggan & Bataha, (2018) di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, dimana dari 78 orang partisipan sebanyak 44 partisipan (56,4%) mengatakan bahwa *caring* perawat baik, sedangkan 34 partisipan (43,6%) kurang baik. Sedangkan gambaran tingkat kecemasan pasien di kamar operasi Instalasi Bedah Sentral RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sebanyak 40,5% kecemasan sedang, dan gambaran kepuasan pasien di kamar operasi Instalasi Bedah Sentral RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sebanyak 59,5 % kurang puas.

LANDASAN TEORI

Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitif, dan dukungan. Sedangkan kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang dirasakan pasien ketika mendapatkan sesuatu dalam hal pelayanan kesehatan yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan penelitian jenis kuantitatif dengan metode deskriptif yang merupakan pengumpulan data tentang fenomena atau gejala yang ada, menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuesioner/angket, diukur dengan angka, analisis

data bersifat statistik, dengan tujuan untuk membuat penjelasan secara sistematis, akurat tentang fakta dan keadaan populasi (Suharsaputra, 2012). Penelitian ini dilakukan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara dengan populasi yaitu pasien perioperatif bulan januari 2022 sebanyak 34 orang, dan sampel yang didapat dengan rumus *slovin* menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *concecutive sampling* sebanyak 34 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi : pasien dalam rentang usia 16 – 80 tahun, pasien *post* operasi di ruang pemulihan, bersedia menjadi responden, serta dalam kesadaran *compos mentis* atau dapat berkomunikasi dengan baik. Pengambilan sampel dilakukan selama 21 hari pada bulan agustus – september 2022, setelah keterangan layak etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Harapan Bangsa dengan nomor B.LPPM-UHB/1281/09/2022 keluar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisa data univariat pada penelitian ini didapatkan hasil dari 31 orang responden dengan menggunakan kuesioner *caring assessment tools* (CAT) dengan data kategorik karakteristik responden yang di bedakan dari jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah serta tingkat kepuasan pasien. Dengan presentasi karakteristik jenis kelamin laki-laki berjumlah 12 orang (38,7 %) dan perempuan 19 orang (61,3%). Sedangkan tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan sekolah menengah atas berjumlah 16 orang (51,5%). perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah sebagian besar berperilaku baik berjumlah 18 orang (58,1%), sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang di adopsi dari 5 indikator dimensi kepuasan pelayanan keperawatan yaitu *responsiveness, realibility, empathy, assurance, dan tangibles* dan memperoleh hasil penelitian selama perawatan sebagian besar responden puas berjumlah 20

Kepuasan Pasien		Frekuensi (f)	%
	Tidak Puas	11	35,5
	Puas	20	64,5
	Jumlah	31	100
<i>Responsiveness</i>	Tidak Puas	7	22,6
	Puas	24	77,4
	Jumlah	31	100
<i>Reliability</i>	Tidak Puas	8	25,8
	Puas	23	74,2
	Jumlah	31	100
<i>Empathy</i>	Tidak Puas	6	19,4
	Puas	25	80,6
	Jumlah	31	100
<i>Assurance</i>	Tidak Puas	8	25,8
	Puas	23	74,2
	Jumlah	31	100
<i>Tangibles</i>	Tidak Puas	11	35,5
	Puas	20	64,5
	Jumlah	31	100

orang (64,5%). Untuk kepuasan *responsiveness* sebagian besar puas 24 orang (77,4%), kepuasan *realibility* sebagian besar puas 23 orang (74,2%), kepuasan *empathy* sebagian besar puas 25 orang (80,6%) kepuasan *assurance* sebagian besar puas berjumlah 23 orang (74,2%) kepuasan *tangibles* sebagian besar puas berjumlah 20 orang (64,5%) yang ditunjukkan pada tabel distribusi frekuensi berikut ini :

Tabel.1 Distribusi frekuensi karakteristik pasien perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara

Karakteristik	Frekuensi (f)	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	12	38,7
Perempuan	19	61,3
Jumlah	31	100
Pendidikan		
SMP	2	6,5
SMA	16	51,5
Perguruan Tinggi	13	41,9
Jumlah	31	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel.2 Distribusi frekuensi perilaku *caring* penata anastesi dan perawat kamar bedah di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi (f)	%
Kurang	13	41,9
Baik	18	58,1
Jumlah	31	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel.3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara

Pembahasan

1. Gambaran perilaku *caring* penata anastesi dan perawat kamar bedah terhadap di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

Hasil analisis univariat perilaku *caring* penata anastesi dan perawat kamar bedah sebagian besar berperilaku baik berjumlah 24 orang (77,4%). Menurut peneliti Hal ini ditunjang oleh penata anastesi dan perawat kamar bedah yang berada di instalasi bedah sentral RSUD Maria Walanda Maramis yang merupakan lulusan dari D3 keperawatan dan S1 keperawatan, pada saat menjalani pendidikan diajarkan materi tentang perilaku *caring* perawat, dimana *caring* adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Hasil penelitian diperoleh bahwa hampir seluruh responden menempatkan perawat sudah berada dalam kategori baik dalam hal menanggapi pasien dengan hormat.

Hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat ini terdapat pada tindakan yang hampir seluruh perawat selalu bersikap peka terhadap pasien, selalu membantu pasien, selalu memberitahu pasien dalam perencanaan perawatannya, selalu kembali kepada pasien secara sukarela, selalu berbincang dengan pasien, selalu memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, selalu memenuhi kebutuhan pasien, selalu menanggapi cepat untuk panggilan pasien, selalu menghargai pasien sebagai manusia, selalu membantu mengurangi rasa sakit pasien, dan selalu menunjukkan kepedulian terhadap pasien.

Perilaku *caring* penata anastesi dan perawat kamar bedah sebagian besar telah memerankan bagian penting keperawatan, sejak dulu keperawatan selalu memiliki konsep yang merupakan paradigma dalam dunia keperawatan yaitu merawat adalah apa yang kita lakukan,

manusia adalah sasaran dari apa yang kita lakukan (kepada siapa kita melakukannya).

2. Gambaran tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara

Hasil kepuasan pasien selama perawatan sebagian besar puas berjumlah 20 orang (64,5%). Untuk kepuasan responsiveness sebagian besar puas 24 orang (77,4%), kepuasan realibility sebagian besar puas 23 orang (74,2%), kepuasan empati sebagian besar puas 25 orang (80,6%) kepuasan assurance sebagian besar puas berjumlah 23 orang (74,2%) kepuasan tangibles sebagian besar puas berjumlah 20 orang (64,5%).

Perbandingan nilai harapan dan kenyataan yang lebih besar hasilnya yaitu nilai harapan yang memberi scoring rata-rata 4 dengan nilai total puas 178, sedangkan untuk kenyataan rata-rata responden memberi nilai rata-rata 3 dengan jumlah nilai total 137.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa, ada lima kesenjangan dalam kualitas.

a. Responsiveness (daya tanggap)

Penilaian kepuasan responsiveness pada penelitian ini yaitu sebagian besar puas 24 orang (77,4%), Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Maria sudah memuaskan pasien. Adapun 7 orangnya lain masih merasa belum puas hal ini dikarenakan masih banyaknya tugas individu yang berada di ruang kamar bedah sehingga interaksi antara perawat dengan pasien masih kurang.

Respon perawat yang tanggap terhadap setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, akan meningkatkan rasa puas kepada pasien yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Pernyataan dalam kuesioner yang paling banyak menyatakan

ketidak `puasan responden adalah pada petugas tanggap melayani pasien, yaitu sebanyak 28% atau 20 orang.

b. Reliability

Kepuasan *realibility* sebagian besar puas 23 orang (74,2%), dimana menurut asumsi peneliti Realibility di RSUD Maria sudah memuaskan, hal itu menunjukkan bahwa pelayanan penata anestesi dan perawat kamar bedah di rumah sakit tersebut sudah berjalan dengan baik, petugas medis sudah mampu mengatasi keluhan pasien, distribusi sudah sesuai dengan yang dituju dan pengetahuan mengenai keperawatan anestesi sudah dikuasai oleh petugas.

Setiap pelayanan memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien (Darmawan, 2016).

c. Empathy

Kepuasan empati sebagian besar puas 25 orang (80,6%) menurut asumsi peneliti hal ini dikarenakan terdapat beberapa petugas yang dekat dengan pasien dan selalu menanyakan keluhan pasien dahulu, petugas tersebut biasanya menghibur pasien dan mengajak untuk berdoa sebelum tindakan bedah. *Empathy* dipengaruhi oleh sikap petugas yang ramah dan mengerti terhadap kebutuhan pasien, serta senantiasa menyemangati pasien untuk segera sembuh dari sakitnya.

6 orang yang merasa kurang puas dengan *empathy* haal ini dikarenakan banyaknya pekerjaan serta tuntutan bagi seorang perawat anestesi dan perawat bedah dapat menjadi salah satu pemicu perawat untuk kurang berinteraksi dengan pasien sebelum tindakan. Hal ini kembali lagi ke pribadi petigas di RSUD Maria Walanda Maramis.

d. Assurance

Kepuasan *assurance* sebagian besar puas berjumlah 23 orang (74,2%). Hal ini dikarenakan dalam pelayanan penata anestesi dan perawat kamar bedah selalu berinteraksi dan memberikan informasi dan tindakan yang akan diberikan sehingga pasien jelas dalam menerima informasi.

Sedangkan 8 orang yang merasa tidak puas pada hasil penelitian dengan dimensi *assurance* ini karena masih ada pasien yang tidak menerima informasi dan penjelasan rencana tindakannya. Hal ini karena penata anestesi dan perawat kamar bedah merasa kalau pasien yang masuk dalam kamar bedah sudah siap untuk dilakukan tindakan sehingga pasien tidak menerima informasi lagi untuk kedua kalinya dari penata anestesi dan perawat bedah.

e. Tangible dimensi

Hasil penelitian menunjukkan didapat pasien yang merasa puas dengan dimensi *tangible* yaitu 20 responden (64,5%) Sedangkan 11 orang merasa tidak puas, ketidakpuasan ini berdasarkan hasil skor Tampilan fisik yang dinilai dalam penelitian ini adalah 3 hal yaitu : penampilan / kerapihan petugas, Hasil penilaian kepuasan *tangible* menunjukkan bahwa RSUD Maria Walanda Maramis mencapai kepuasan pasien dari dimensi tampilan fisik, sedangkan perilaku caring penata anestesi dan perawat sudah memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan, RSUD Maria menerapkan *lean hospital* yang berdampak langsung kepada lingkungan rumah sakit.

Tangibles merupakan kualitas jasa yang ditentukan dengan melihat penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi yang ada. Dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting, kekurangan atau keburukan dari dimensi ini akan cepat terlihat Perawat dengan penampilan yang bersih, seragam yang bersih, dengan penampilan yang segar dalam melakukan tugas-tugas perawatan diharapkan mampu mengubah suasana hati pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perilaku caring penata anestesi dan perawat kamar bedah sebagian besar berperilaku baik berjumlah 18 orang (58,1%).
2. Kepuasan pasien selama perawatan sebagian besar puas berjumlah 20 orang (64,5%). Untuk kepuasan *responsiveness* sebagian besar puas 24 orang (77,4%), kepuasan *realibility* sebagian besar puas 23 orang (74,2%), kepuasan *empathy* sebagian besar puas 25 orang (80,6%) kepuasan *assurance* sebagian besar puas berjumlah 23 orang (74,2%) kepuasan *tangibles* sebagian besar puas berjumlah 20 orang (64,5%).

Saran

1. Bagi peneliti yang lain

Diharapkan peneliti yang lain dapat meneliti gambaran perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

2. Bagi Institusi pendidikan

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian-penelitian yang berikutnya yang berkaitan dengan perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara.

3. Bagi petugas kesehatan

Diharapkan dapat menggali informasi dari hasil penelitian ini sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam perilaku *caring* penata anestesi dan perawat kamar bedah terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Darmawan, A. K. N. (2016). HUBUNGAN PERILAKU CARING

- PERAWAT TERHADAP DI RSUD KLUNGKUNG AA . Komp . Ngurah Darmawan Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 nomor 1 Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 nomor 1. *Dunia Kesehatan*, 5(1), 48–53.
- [2] Dewi, ulianti K. (2017). *GAMBARAN PERILAKU CARING PERAWAT DI RUANG PAVILIUN DAN RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI JEMBER*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789813>
- [3] Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33–48.
- [4] Imas, M., & Nauri, A. T. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Issue Agustus).
- [5] Kalsum, U. (2016). *HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN TERATAI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI TAHUN 2016*. 163. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32964>
- [6] Paputungan, A., & Bataha, Y. B. (2018). *HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KECEMASAN GMIM PANCARAN KASIH MANADO*. 6(November).
- [7] Sarjiyem, Susana, S. A., & Prayogi, A. S. (2017). *HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT ANESTESI DENGAN INAP RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL*. 2–3.
- [8] Serri, H. (2020). *Aplikasi caring perawat sebagai penunjang kesembuhan klien* (N. anggraini Vidya (ed.)). https://www.google.co.id/books/edition/APLIKASI_CARING_PERAWAT_SEBAGAI_PENUNJAN/hKMSEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=caring+adalah&printsec=frontcover
- [9] Sikap, H. A., Dan, L., & Upnm, N. C. (n.d.). *Hubungan antara sikap, minat,latihan dan kepemimpinan*.
- [10] Suandika, M., Muti, R. T., Ru-tang, W., Haniyah, S., & Astuti, D. (2021). *Impact of Opioid-Free Anesthesia on Nausea , Vomiting and pain Treatment in Perioperative Period: A Review*. 10(3), 1408–1414. <https://doi.org/10.15562/bmj.v10i3.2984>
- [11] Suandika, M., Sukmaningtyas, W., Susanto, A., Ru-Tang, W., & Astuti, D. (2022). Anesthesia Management on Perioperative With Dm Patients: A Literature Review. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 18, 294–302.
- [12] Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- [13] Susanto, & Herlina. (2017). *Kerja Dengan Tingkat Stres Perawat Kamar Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah*.
- [14] Watson, J. (2011). *Human caring science*. Jones & Bartlett Publishers.
- [15] Wijayanti, A. E., & Liatika, T. (2019). *Caring perawat dan tingkat kecemasan pada pasien preoperasi : studi korelasi*. 3(3), 84–90.
- [16] Yuliati Darmini, A., Dina Susanti, N., & Putu Kamaryati, N. (2017). *Gambaran Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit Daerah Badung, Bali*. *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 3(2), 94–100. <https://doi.org/10.33755/jkk.v3i2.90>