



Hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *closed* fraktur di Instalasi Gawat Darurat RS X

Mei Budi¹, Novida Prima Wijayanti², Santa Maria Pangaribuan³, Nurul Purborini^{4*}

¹ Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

² Program Studi DIII Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karya Bhakti Nusantara Magelang

³ Prodi Keperawatan, Universitas Kristen Krida Wacana

⁴ Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

*email: ners.nurul@unimma.ac.id

DOI: 10.31603/bnur.15527

Abstract

Background: A fracture or broken bone is a total or partial loss of bone continuity, which is determined based on the type and extent. Based on data from nurses on duty at the IGD RS X, handling fracture patients remains problematic. One action nurses can take to improve patient satisfaction in health services is to demonstrate caring behaviour. Caring is a behaviour or action that genuinely provides others with a sense of physical and emotional security. **Methods:** This is a descriptive correlational study with a cross-sectional design. The sample consisted of 55 patients, selected using convenience sampling. Data collection used the nurse caring questionnaire and patient satisfaction questionnaire. The data analysis used in this study includes univariate and bivariate analyses. **Results:** Characteristics of respondents in the IGD RS X, based on gender: 54,5% were male; education level: 47,3% higher education; and occupation: 29,1% were civil servants. Most respondents were at the satisfaction level 90,0%. The results of the Spearman rank correlation test indicate a strong relationship between nurses' caring behaviour and patient satisfaction in the IGD RS X ($p\text{-value} = 0.040$).

Keywords: emergency department; nurse caring; patient satisfaction

Abstrak

Fraktur atau patah tulang adalah hilangnya kontinuitas tulang secara total atau sebagian yang ditentukan berdasarkan jenis dan luasnya. Berdasarkan data dari perawat yang bertugas di IGD X menyebutkan bahwa penanganan pasien fraktur masih memiliki kendala. salah satu tindakan yang dapat diberikan oleh perawat untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam layanan kesehatan yakni perilaku *caring*. *Caring* merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. **Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan rancangan analitik *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada 55 pasien menggunakan teknik *consecutive sampling*. Penelitian ini



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

menggunakan kuesioner *caring* perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat. **Hasil Penelitian** : Karakteristik responden di IGD RSUD X berdasarkan jenis kelamin 54,5% laki-laki, tingkat pendidikan 47,3% pendidikan tinggi dan berdasarkan pekerjaan 29,1% yaitu PNS. Tingkat kepuasan responden pada tingkat puas (90,9%). Hasil uji statistik *spearman's rank*, menunjukkan adanya hubungan atau korelasi kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD X (*p-value* = 0,040).

Kata Kunci : *caring* perawat; instalasi gawat darurat; kepuasan pasien

1. Pendahuluan

Fraktur atau patah tulang adalah hilangnya kontinuitas tulang secara total atau sebagian yang ditentukan berdasarkan jenis dan luasnya ([Alfarisi et al, 2022](#)). Di Indonesia, distribusi data dari fraktur belum tersedia. Berdasarkan Riset Kementerian Republik Indonesia tahun 2013 menyatakan prevalensi cedera secara nasional sebesar 8,2% ([Setyowati, 2024](#)). Sedangkan berdasarkan data RISKESDAS di tahun 2018, Jawa Tengah tercatat insiden fraktur sebanyak 8,2% ([Muzaki, 2023](#)). Pada tahun 2022 data kunjungan pasien di RSUD X yang mengalami fraktur sebanyak 404 pasien, dengan rincian pasien rawat inap sebanyak 157, rawat jalan 164, dirujuk sebanyak 22 pasien dan 61 pasien menolak dilakukan rawat inap dan memilih alternatif pengobatan lain.

Seorang perawat berperan penting dalam memastikan kepuasan pasien, sebab perawat merupakan orang yang sehari-hari berinteraksi secara langsung dengan pasien, salah satu tindakan yang dapat diberikan oleh perawat untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam layanan kesehatan yakni perilaku *caring*. Menurut Andriani tahun 2017 strategi yang baik untuk penanganan fraktur yang penting adalah perilaku *caring* perawat dalam penatalaksanaan fraktur ([Andriani, 2017](#)).

Caring merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan *caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawat tersebut bermutu atau tidak ([Apriza & Lestari, 2018](#)). Namun, pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap *caring* dari perawat, semakin rendah sikap *caring* atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan ([Mailani & Fitri, 2017](#)).

Berdasarkan data dari perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RS X menyebutkan bahwa penanganan pasien fraktur masih memiliki kendala. Adapun kendala tersebut adalah terdapat pasien yang memilih pengobatan alternatif, ditemukan pasien yang kembali diperiksa setelah mendapat pengobatan alternatif dengan hasil yang kurang baik dan terdapat pasien dengan fraktur yang tidak melanjutkan pengobatan di RS X. Dari hasil analisis situasi di Instalasi Gawat Darurat

RS X peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *closed* fraktur di instalasi gawat darurat RS X.

2. Metode

Penelitian dilaksanakan pada 15 Mei -2 Juli 2024 di Instalasi Gawat darurat RS X di Kabupaten Magelang. Desain penelitian menggunakan *cross-sectional design*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 55 sampel yang diambil secara *random sampling* ataupun secara kebetulan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien dengan rentang usia 17 – 50 tahun, dapat bekerjasama dan berkomunikasi dengan baik (bersedia dijadikan responden), pasien dengan *closed* fraktur, triase pasien di kode *yellow* (GCS=15) E4 V5 M6. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian adalah pasien atau keluarga yang tidak dapat bekerjasama/berkomunikasi dengan baik, pasien dengan gangguan pendengaran, penglihatan dan buta aksara, perubahan triase pada proses pengambilan data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari 2 kuesioner yaitu kuesioner *caring* dan kuesioner kepuasan pasien. Teknik analisa dilakukan secara analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat meliputi mean, median, dan modus. Sedangkan analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan uji statistik dengan pengujian hipotesis menggunakan koordinatif *spearman*.

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Hasil

Responden dalam penelitian ini berjumlah 55 orang responden. Adapun karakteristik masing-masing responden yaitu : jenis kelamin, usia, Pendidikan dan pekerjaan yang dijelaskan pada [table 1](#).

Table 1. Karakteristik Responden (n=55)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	54,5
Perempuan	25	45,5
Usia		
< 25	18	32,7
>25	37	67,8
Pendidikan		
Pendidikan dasar	11	20,0
Pendidikan menengah	18	32,7
Pendidikan tinggi	26	47,3
Pekerjaan		

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	13	23,6
Swasta	15	27,3
Wiraswasta	11	20,0
PNS	16	29,1

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Hasil Caring Perawat

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Caring baik	36	65,5
Caring cukup	16	29,1
Caring Kurang	3	5,5
Total	55	100

Berdasarkan [tabel 2](#), distribusi frekuensi hasil *caring* perawat didapatkan pada kategori *caring* baik sebanyak 36 responden (65,5%) *caring* cukup sebanyak 16 responden (29,1%) dan *caring* kurang sebanyak 3 responden (5,5%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi Responden
Berdasarkan Dimensi Kepuasan di IGD RS X

Indikator Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<i>Responsiveness</i>		
Sangat Puas	8	14,5
Puas	46	83,6
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	1	1,8
<i>Assurance</i>		
Sangat Puas	9	16,4
Puas	45	81,8
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	1	1,8
<i>Tangibles</i>		
Sangat Puas	7	12,7
Puas	47	85,5
Kurang Puas	1	1,8
Tidak Puas	0	0
<i>Empathy</i>		
Sangat Puas	10	18,2
Puas	44	80,0
Kurang Puas	1	1,8
Tidak Puas	0	0
<i>Reliability</i>		

Indikator Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	11	18,2
Puas	43	78,2
Kurang Puas	1	1,8
Tidak Puas	0	0

Berdasarkan [tabel 3](#), distribusi frekuensi hasil responsiveness didapatkan kategori terbanyak yaitu puas sebanyak (83,6%). Untuk *assurance* didapatkan kategori terbanyak pada puas sebanyak (81,8%). Distribusi frekuensi hasil *tangibles* didapatkan kategori terbanyak pada puas sebanyak (85,5%). Distribusi frekuensi hasil *empathy* didapatkan kategori terbanyak pada puas sebanyak (80,0%). Distribusi frekuensi hasil *reliability* didapatkan kategori terbanyak pada puas sebanyak (78,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Hasil Tingkat Kepuasan Pasien dengan *Closed Fraktur*

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	4	7,3
Puas	50	90,9
Kurang Puas	1	1,8
Total	55	100

Berdasarkan [tabel 4](#), distribusi frekuensi hasil tingkat kepuasan pasien dengan *close fracture* didapatkan bahwa kategori terbanyak pada Puas sebanyak 50 responden (90,9%) dan paling sedikit pada kategori kurang puas sebanyak 1 responden (1,8%).

Tabel 3. Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan close fraktur di IGD RS X menggunakan uji *spearman's rho*

Caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien			Total	P-Value
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas		
<i>Caring Baik</i>	3	32	1	36	0,040
<i>Caring Cukup</i>	1	15	0	16	
<i>Caring Kurang</i>	0	3	0	3	
Total	4	50	1	55	

Berdasarkan [tabel 5](#), hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *close fracture* di IGD RS X didapatkan bahwa nilai *p-value* 0,040 yang artinya nilai ini lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *close fracture* di IGD RS X.

3.2 Pembahasan

Peran *gender* (antara pria dan wanita) mengacu pada bagaimana seseorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria, sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi negatif dibandingkan dengan pria ([Rohmah et al, 2024](#)). Usia berpengaruh dengan kebutuhan *caring* pasien dan perilaku *caring*. Semakin tua umur pasien, semakin besar pentingnya perilaku *caring* perawat dan kebutuhan *caring* perawat. Umur seseorang yang semakin bertambah, maka akan mempengaruhi *caring* seorang perawat, tetapi usia tidak bias menjamin *caring* perawat menjadi baik dan buruk atau tinggi dan rendah, semua tergantung pada individu masing-masing ([Rohmah et al, 2024](#)). Pendidikan dan pekerjaan seseorang berpengaruh pengetahuan, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang rendah akan menghambat perkembangan sikap dan perilaku seseorang ([Notoatmodjo, 2018](#)).

Kualitas pelayanan ialah merupakan sebuah hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM untuk pemberi layanan, strategi serta pelanggan/pengguna jasa. Sistem layanan yang baik pastinya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang akan baik pula ([Hidayah & Prapitasari, 2020](#)). Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suwarni tahun 2022 hasil penelitian tersebut responden yang memilih *caring* cukup 30 orang (58,8%)([Suwarni et al, 2022](#)). Hal ini karena lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spiritual yang mendukung. Semakin tua usia perawat maka semakin *caring*, dikareakan perawat akan makin sabar, berpengalaman dan akan lebih dewasa ([Wahyu, 2021](#)).

Tingkat kepuasan pasien dengan *closed* fraktur pada penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa dari 60 responden, hampir seluruh responden dalam kategori puas, yaitu sebanyak (71,67%) ([Darus & Milwati, 2018](#)). Penelitian ini didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh [Christianingsih et al](#) (2022) dimana responden memilih kategori sangat puas sebanyak (52%). Hal ini terjadi karena kesibukan perawat, dan perawat menganggap untuk urusan memenuhi kebutuhan pasien, kebutuhan untuk beribadah, pasien sudah diserahkan kepada keluarga pasien ([Christianingsih et al, 2022](#)). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa sangat puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien sangat puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika tidak merasa puas mereka akan dua kali lebih habit kepada orang lain tentang pengalaman buruknya ([Langingi, 2022](#)). Kepuasan pasien tercapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketika pasien merasa puas maka dapat membantu mempercepat proses pelayanan keperawatan yang diberikan ([Imbalon, 2018](#)).

Hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *close fraktur* di IGD RS X didapatkan bahwa nilai *p - Value* 0,040 yang artinya nilai ini lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *close fraktur* di IGD RS X. Hasil ini didukung dengan teori *caring* yang baik merupakan faktor yang

penting dalam salah satu usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik, yang diberikan oleh perawat kepada pasien sehingga menciptakan pasien puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit Perawat dituntut memiliki pengetahuan dan skill yang memadai untuk menjadi perawat yang profesional dalam melakukan tindakan pelayanan keperawatan, hal ini mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien ([Frida & Putri, 2019](#)). Kepuasan pasien atau pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang. Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan untuk menyembuhkan pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit ([Rohmah et al, 2024](#)).

4. Kesimpulan

Caring pelayanan medis di IGD RS X dengan kategori *caring* baik sebanyak 36 responden (65,5%). Tingkat kepuasan pasien di IGD RS X dengan kategori tingkat kepuasan pasien secara umum sebanyak 50 responden (90,0%). Faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien terhadap *caring* yaitu fasilitas umum yang tersedia seperti kurangnya fasilitas tempat dan alat *stretcher* yang kurang memadai. Hasil analisis dengan menggunakan uji statistik *Spearman's Rho*, didapatkan bahwa terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dengan hasil $p\text{-value} = < 0.05$ yaitu $0,040$ dengan demikian maka H_0 di tolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan *caring* dengan kepuasan pasien di IGD RS X.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan RS X atas izin penelitian serta dukungan yang diberikan. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada para reviewer dan proofreader.

Referensi

- Alfarisi, R., Fauziah, D. R., & Pangestu, D. L. (2022). Webinar Peningkatan Pengetahuan Remaja Sebagai Kelompok Aktif Terhadap Penanganan Awal Cedera Patah Tulang. *Jurnal Perak Malahayati: Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 4(2).
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52.
- Apriza, A., & Lestari, S. (2018). Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Putri Husada Tembilahan. *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*, 2(1), 41-55.

- Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Huda, M. H., & Wahyuni, E. (2022). Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 34-40.
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Engan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 6(2), 117-123.
- Hidayah N, Prapitasari R. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Imbalon, P. S. (2018, December). Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 46-51.
- 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.
- Muzaki, A. (2023). Pemberian Aromaterapi Lemon Untuk Menurunkan Nyeri Akut Pada Pasien Fraktur Di IGD. *Nursing Science Journal (NSJ)*, 4(2), 212-219.
- Notoatmodjo S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Pamungkas, I. Y., & Anggraini, L. (2022). Pengaruh Perilaku Caring Dan Ku Pengaruh Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Griya Husada Madiun: Caring Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 15(2), 80-87.
- Rohmah, R., Sani, Fn., Rahmasari, I. (2024). Hubungan Sikap Caring Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Peneliti Perawat Profesional*, 6(1).
- Setyowati, T., Mangun, M., Tangka, J. W., Tuegeh, J., Khotimah, N. I. H. H., Siregar, N., ... & Karundeng, Y. (2024). Bunga rampai kegawatdaruratan trauma. Available From: https://www.google.co.id/books/edition/Bunga_Rampai_Kegawatdaruratan_Trauma/Jptsea_aaqbaj?hl=id&gbpv=0
- Suwarni, Anik, Idris Yani Pamungkas, dan Lia Anggraini. 2022. "Pengaruh Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Griya Husada Madiun." *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)* 15(2): 80–87.
- Wahyu, W. (2021). Pengaruh Sikap Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Terpadu A Di RSUP H. Adam Malik Medan. *Health Science and Rehabilitation Journal*, 1(1), 27-34.