

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RUANG ONKOLOGI MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL

Putri D. Triana Aritonang¹, Lenny Lusya Simatupang^{1,*}

¹Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Murni Teguh

*Koresponding: lennylusya30@gmail.com

Abstract

Cancer is a group of diseases caused by single cells that grow abnormally and uncontrollably, so that they can become malignant tumors that can destroy and damage healthy cells or tissues in our bodies. After being diagnosed, patients with cancer will be operated on and will undergo chemotherapy. Nurses provide services to patients wholeheartedly to ease the burden felt by cancer patients undergoing chemotherapy. Patients assess caring is a form of attitude of nurses who are friendly, responsive to complaints, and able to be good listeners and can give attention to clients. Caring behavior towards patients is the essence of nursing that can make a positive contribution to patient satisfaction in receiving nursing services. This study used a cross sectional design with purposive sampling and total sample of 66 respondents. The research instrument used was a nurse caring behavior questionnaire according to Jean Watson and a patient satisfaction questionnaire. Statistical Test used Spearman rank test data analysis. The results of this study indicate the caring behavior of nurses on the level of satisfaction of patients undergoing chemotherapy in the oncology room of Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Spearman Rank statistical test showed (p value 0.009). It is concluded that there is a relationship between the caring behavior of nurses on the level of satisfaction of patients undergoing chemotherapy in the oncology room at Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

Keywords: Caring Behavior, Chemotherapy, Oncology, Patient Satisfaction

Abstrak

Kanker yaitu suatu golongan penyakit yang ditimbulkan oleh sel tunggal yang tumbuh secara abnormal dan tidak terkendali, sehingga dapat menjadi tumor ganas yang dapat menghancurkan dan merusak sel atau jaringan sehat didalam tubuh kita. Setelah didiagnosis, pasien yang terkena penyakit kanker akan di operasi dan akan menjalani kemoterapi. Kemoterapi adalah metode terapi sistemik terhadap kanker leukimia, mieloma, limfoma, tumor trofoblas getasional dan kanker dengan metastasis klinis ataupun subklinis. Perawat memberikan pelayanan pada pasien dengan sepenuh hati untuk meringankan beban yang dirasakan oleh pasien kanker yang menjalani kemoterapi. Pasien menilai caring adalah bentuk sikap perawat yang ramah, cepat tanggap terhadap keluhan, dan mampu menjadi pendengar yang baik dan dapat memberikan perhatian kepada klien. Tindakan perilaku caring terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 66 responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner perilaku caring perawat menurut Jean Watson dan kuesioner kepuasan pasien. Analisa data menggunakan uji *spearman rank*. Pengambilan Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di ruang oncology Rumah Sakit

Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Uji Statistic *Spearman Rank* menunjukkan (*p value* 0,009). Penelitian ini akan terus dilakukan dengan baik, sehingga terjaganya hubungan perilaku *caring* terhadap pasien di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

Kata Kunci: Kemoterapi, Kepuasan Pasien, Onkologi, Perilaku *Caring*

PENDAHULUAN

Kanker yaitu suatu golongan penyakit yang ditimbulkan oleh sel tunggal yang tumbuh secara abnormal dan tidak terkendali, sehingga dapat menjadi tumor ganas yang dapat menghancurkan dan merusak sel atau jaringan sehat didalam tubuh kita. Penyakit kanker berhubungan erat dengan konsisi sel, dan dasar kehidupan manusia. Tubuh terdiri dari banyak sel, masing-masing sel tumbuh dan mati, serta dikontrol oleh suatu sistem sehingga setiap harinya bisa beregenerasi (Sitanggang & Tambunan, 2023). Kanker merupakan masalah pada kesejahteraan utama di seluruh dunia, dengan pasien kanker pada tahun 2020 adalah 15 juta dan akan mencapai 21 juta di tahun 2030. Pada tahun 2013, lebih dari 165.000 terdiagnosis kanker di Amerika Serikat. Kanker merupakan penyakit ketiga terkemuka penyebab kematian di Iran (Fathi et al., 2018).

Kemoterapi berperan besar sebagai salah satu terapi utama dan intervensi sistemik kanker. Lebih dari 50% kanker pasien menerima kemoterapi. Cara kemoterapi lebih efektif untuk mengobati jutaan pasien yang menderita kanker dan dapat mengembalikan kehidupan ke mereka. Pengobatan kemoterapi memiliki efek samping dan dampak pada kesejahteraan pasien secara emosional, sosial, fisik dan dimensi rohaninya (Sulisno & Sari, 2016).

Tindakan perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam

menerima layanan keperawatan (Ancha & Tambunan, 2023). Perawat dan pasien dapat merasakan dampak positif dan manfaat dari perilaku *caring* yang diterapkan selama memberikan asuhan keperawatan. Perilaku *caring* perawat yang baik akan memberikan kepuasan pada klien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasi yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya (Hulu & Sinaga 2019; Simanullang & Tambunan, 2023), dengan desain penelitian *cross sectional* dimana data yang menyangkut variabel independen yaitu perilaku *caring* perawat, dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di ruang onkologi Murni Teguh Memorial Hospital. Populasi dari penelitian ini adalah data pasien kemoterapi tiap bulannya mencapai 550 orang pada tahun 2021. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Kriteria inklusi yaitu: pasien yang menjalani kemoterapi, pasien yang di rawat diruang onkologi dan pasien yang bersedia menjadi responden.

Instrumen penelitian diadopsi dari hasil penelitian sebelumnya. Instrumen untuk perilaku *caring* adalah lembar kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh Saragih (2018) yang terdiri dengan 20 pertanyaan yang akan mengukur sasaran yang ingin diukur berdasarkan teori dan konsep, nilai validitas

yang digunakannya dihitung menggunakan koefisien validitas isi Aiken's dan nilai validitas pada kuesioner perilaku caring adalah 0,7. Selain itu peneliti juga tidak melakukan uji validitas pada kuesioner tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi, peneliti mengadopsi kuesioner tingkat kepuasan dari peneliti Istiqomah (2017).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital

Karakteristik Responden	f	%
Usia		
30-40	22	28,2
41-50	24	25,9
51-<60	39	45,9
Jenis Kelamin		
Perempuan	60	70,6
Laki-laki	25	29,4
Pendidikan Terakhir		
SD	8	9,4
SMP	5	5,9
SMA	47	55,3
Perguruan Tinggi	25	29,4
Pekerjaan		
IRT	34	40,0
Petani	16	18,8
Mahasiswa	2	2,4
Wiraswasta	13	15,3
PNS	15	17,6
Dosen	2	2,4
Penjahit	3	3,5
Jenis Kanker		
Getah Bening	16	18,8
Rectum	7	8,2
Paru	2	2,4
Colon	3	3,5
Gaster	7	8,2
Mammae	45	52,9
Ovarium	5	5,9

Total	85	100,0
-------	----	-------

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi usia responden tertinggi memiliki rentang usia (51-60>) tahun sebanyak 39 responden (45,9%) dan pada rentang usia (30-40) sebanyak 22 responden (28,2%) dan rentang usia (41-50) sebanyak 24 responden (25,9). Distribusi frekuensi pada jenis kelamin responden tertinggi berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (70,6%) dan terendah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden (29,4%). Distribusi frekuensi pendidikan tertinggi pada pendidikan SMA sebanyak 47 responden (55,3%) dan terendah pada pendidikan SMP sebanyak 5 responden (5,9%). Distribusi frekuensi pada pekerjaan tertinggi yaitu pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 34 responden (40,0%), dan terendah pada pekerjaan dosen sebanyak 2 responden (2,4%). Distribusi frekuensi jenis kanker, responden tertinggi adalah penyakit kanker mammae dengan 45 responden (52,9%) dan terendah pada penyakit kanker paru sebanyak 2 responden (2,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital

Perilaku Caring Perawat	f	(%)
Kurang	1	1,2
Cukup	7	8,2
Baik	77	90,6
Total	85	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dengan nilai baik (90,6%), dan mengatakan nilai kurang sebanyak 1 responden (1,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital

Tingkat Kepuasan	f	(%)
Tidak Puas	0	0,0
Cukup Puas	3	3,5
Puas	24	28,2
Sangat Puas	58	68,2
Total	85	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 85 responden mengatakan sangat puas sebanyak 58 responden (68,2%), dan yang mengatakan cukup puas sebanyak 3 responden (3,5%).

Tabel 4. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital

	Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien
Perilaku Caring Perawat		
Spearman's rho Correlation	1.000.	.357.
Coefficient sig. (2-tailed)	85	85
Kepuasan Pasien	.357**	1.000
Spearman's rho Correlation	.001	.
Coefficient sig. (2-tailed)	85	85

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa uji *Spearman Rank* maka di dapatkan nilai signifikannya adalah 0,001 (<0,05) yang menandakan bahwa ada korelasi terhadap dua variabel atau dua variabel yang saling signifikan. Maka adanya hubungan antara perilaku caring

perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di ruang onkologi Murni Teguh Memorial Hospital, dan angka yang di dapatkan pada koefisien (r) yaitu 0,357 merupakan tingkat kekuatan hubungan kedua variabel adalah hubungan cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat diartikan bahwa adanya Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi di Murni Teguh Memorial Hospital.

PEMBAHASAN

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa usia responden tertinggi memiliki rentang usia (51-60>) tahun sebanyak 39 responden (45,9%). Distribusi frekuensi pada jenis kelamin responden tertinggi berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (70,6%). Distribusi frekuensi pendidikan tertinggi pada pendidikan SMA sebanyak 47 responden (55,3%). Distribusi frekuensi pada pekerjaan tertinggi yaitu pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 34 responden (40,0%), Distribusi frekuensi jenis kanker, responden tertinggi adalah penyakit kanker mammae dengan 45 responden (52,9%).

Perilaku caring perawat dengan nilai baik (90,6%). Hasil menunjukkan bahwa dari 85 responden mengatakan sangat puas sebanyak 58 responden (68,2%). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang ada di ruang oncology Murni Teguh Memorial Hospital mengatakan bahwa perilaku caring perawat di ruang oncology adalah baik. Terpenuhinya kebutuhan caring dan perbaikan perilaku caring perawat akan menjadikan persepsi klien menjadi positif selama rawat inap sesuai dengan factor *caraktif caring* Watson dan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

Hidayati, Widodo dan Kartinah (2013) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta terhadap pasien rawat inap yang menyatakan bahwa perilaku caring perawat baik.

Temuan menunjukkan bahwa uji Spearman Rank maka di dapatkan nilai signifikannya adalah 0,001 ($<0,05$) yang menandakan bahwa ada korelasi terhadap dua variabel atau dua variabel yang saling signifikan. Maka adanya hubungan antara perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di ruang onkologi Murni Teguh Memorial Hospital, dan angka yang di dapatkan pada koefisien (r) yaitu 0,357 merupakan tingkat kekuatan hubungan kedua variabel adalah hubungan cukup. Berdasarkan hasil peneliti ini didapatkan bahwa, (68,2%) responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kemoterapi di ruang oncology Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital.

Hal ini sejalan dengan temuan Darmawan (2016) bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan diperoleh p -value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Sejalan dengan hasil dari Rangki (2021) bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku Caring perawat dengan kepuasan pasien dengan p -value sebesar 0,031 di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Studi lain yang sama menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit dengan uji statistik chi-square diperoleh nilai p value sebesar $0.045 < 0.05$ (Hayat, Rahmadeni & Marzuki, 2020).

Asumsi peneliti tentang kepuasan pasien kemoterapi yang ada di Ruang Oncology bahwa pasien puas terhadap apa yang dirasakan pasien dalam poin-poin

kuesioner yang menyatakan bahwa, Kenyataan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Serta Empati yang dilakukan perawat sangat berdampak kepada pasien. Disimpulkan bahwa kepuasan responden yang ada diberikan pelayanan dan tindakan yang layak serta harapan dan kesehatan yang optimal sehingga responden sebagian besar menyatakan puas dalam penerimaan pelayanan kesehatan di Ruang Oncology Murni Teguh Memorial. Perilaku caring sangat penting untuk dilaksanakan sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal terhadap pasien, jika tidak dilakukan sikap caring maka akan meningkatkan ketidakpuasan pasien sendiri

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Perilaku Caring Perawat terdapat 77 responden (90,6%) menyatakan bahwa sikap perawat di ruang oncology Murni Teguh Memorial Hospital adalah baik. Dengan kategori perilaku caring perawat di ruang oncology memiliki sikap peduli, selalu memberikan motivasi yang positif serta dapat menjelaskan dengan tanggap keluhan yang dirasakan pasien.
2. Tingkat Kepuasan Pasien terdapat 58 responden (68,2%) menyatakan sangat puas terhadap kepuasan responden di ruang oncology Murni Teguh Memorial Hospital. Bahwa perilaku caring yang berhubungan dengan kepuasan pasien sendiri. Sikap dan ketanggapan pasien dengan cekatan dapat memberikan kepuasan pasien kemoterapi yang ada
3. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan hasil analisis statistik dengan menggunakan *Uji Spearman Rank* diperoleh nilai p -value, 001 ($<0,05$) yang

artinya ada hubungan yang signifikan antara hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di ruang oncology Murni Teguh Memorial Hospital.

SARAN

Direkomendasikan untuk peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian langsung ke lahan praktik dalam penerapan perilaku caring terhadap tingkat kepuasan pasien yang lebih spesifik.

REFERENSI

- Ancha, A., & Tambunan, D. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Percutaneous Coronary Intervention Dan Angiografi Di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 1(3), 34-47.
- Darmawan, A. K. N. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 76396.
- Fathi, M., Hamzepour, H., Gammon, J., Roshani, D., & Valiee, S. (2018). Hope and spiritual well-being in Iranian patients undergoing chemotherapy. *Journal of Evolution of Medical and Dental Sciences-Jemds*, 7(27), 3106-11.
- Hidayati, N., Widodo, A., Kep, A., & Kartinah, A. K. (2013). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Repositry Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1).
- Hulu, V.T, & Sinaga, T.R, (2019). Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi Spss Dan Satcal: Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Istiqomah, D. A. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi kasus pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39-46.
- Saragih, C. L. (2018). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD dr. Pirngadi Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Simanullang, R. H., & Tambunan, D. M. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Deepublish.
- Sitanggang, H. Y. B., & Tambunan, D. M. (2023). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kualitas Hidup Pasien Dengan Kanker Kolon Yang Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit Murni Teguh. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 1(3), 20-28.
- Sulisno, M., & Sari, R.P. (2016). Hubungan perilaku caring perawat dengan keyakinan dan harapan pasien kanker di rumah sakit. *Media medika muda*, 1(1), 7-12.