

Original Artikel *)

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Anemia Pada CKD on HD Dapat dipengaruhi oleh Perilaku Caring Perawat*(Satisfaction of Hospitalized Patients with Anemia in CKD on HD can be Influenced by Nurse Caring Behavior)*Baiq Laely Nurtika¹¹Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu

Email correspondent: laely.baiq@gmail.com

Abstract

Introduction: Nurses' caring behavior is the main focus in providing nursing care so that satisfaction from the care process is realized; the condition of anemic patients with CKD on HD requires attention and support from families and nurses who care for patients in hospitals.

Methods: This type of research is quantitative descriptive with a cross-sectional approach. The sampling technique used was total sampling with 39 patients in the inpatient room at Prikasih Hospital. Then the data were analyzed using the Chi-Square test.

Results: Most of the patients thought that the nurse cared (87.2%) and most of them were satisfied (79.5%). The results of the Chi-Square test carried out obtained the value of Value = 0.049 which means <0.05 then Ho is rejected then Ha is accepted. With an OR of 8700, it means that nurses who behave caring will lead to patient satisfaction compared to non-caring behavior.

Discussion: There is a significant relationship between the caring behavior of nurses and the level of satisfaction of anemic patients with CKD on HD in the inpatient room at Prikasih Hospital Pondok Labu in 2021.

Keywords: anemia CKD on HD, care of nurses, patient satisfaction

Artikel

Disubmit (Received) : 19 March 2022

Diterima (Accepted) : 13 April 2022

Diterbitkan (Published) : 14 April 2022

Copyright: © 2022 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Chronic Kidney Disease (CKD) adalah kondisi irreversible dimana fungsi ginjal menurun dari waktu ke waktu.¹ Anemia merupakan komplikasi pada penyakit ginjal kronik. 80-90% pasien penyakit ginjal kronik mengalami anemia. Anemia pada penyakit ginjal kronik terutama disebabkan oleh defisiensi eritropoietin.² Pada penderita gagal ginjal yang kehilangan fungsi ginjal diatas 75% (gagal ginjal terminal/tahap akhir) melakukan hemodialisa atau proses cuci darah merupakan hal yang sangat membantu penderitanya. Proses hemodialisa sendiri dapat memperpanjang usia seseorang walaupun penderitanya tidak dapat sembuh total.³

Prevalensi anemia pada pasien CKD menurut WHO adalah 84,5%. Di Amerika, menurut data *United States Renal Data System* (URDS) 2010 angka kejadian anemia pada CKD stadium 1-4 adalah sebesar 51,8%. Menurut *World Health Organization* (WHO) di Indonesia diperkirakan terjadi peningkatan penderita gagal ginjal kronik kurun waktu dari 1995-2025 sebanyak 41,4%, sedangkan persatuan nefrologi Indonesia mengungkap data sebanyak 7000 pasien gagal ginjal kronik di Indonesia dan terus meningkat 10% per tahunnya.⁴ Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2018 proporsi pernah atau sedang cuci darah pada penduduk berumur ≥ 15 tahun yang pernah di diagnosis penyakit gagal ginjal kronis menurut provensi terdapat di DKI Jakarta sebanyak 38,7%. Di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu Jakarta Selatan data pasien dengan diagnosa anemia pada CKD on HD dalam 1 bulan terakhir sudah mencapai 39 pasien, didapatkan 30 pasien disertai anemia derajat sedang dan 9 lainnya disertai anemia derajat berat terhitung dari 1 juli 2021 sampai dengan 1 agustus 2021.

Pasien gagal ginjal kronik dengan kondisi tersebut tentunya harus mendapatkan perhatian yang cukup serius dari semua pihak terkait salah satunya adalah perawat. Caring perawat merupakan fokus utama keperawatan yang akan menimbulkan suatu hubungan saling percaya antara pasien dan perawat, mempercepat proses penyembuhan, menimbulkan perasaan aman dan nyaman serta biaya perawatan yang lebih rendah. Seorang perawat harus memberikan dukungan pada pasien gagal ginjal yang menjalani hemodialisa dengan menggunakan strategi koping yang efektif guna menghadapi rasa takut serta kecemasan pasien yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.⁵

Dalam pendekatan *Theory of Caring* dari Swanson, ada lima proses perilaku *caring* yang dapat diaplikasikan dalam pemberian asuhan keperawatan yaitu, *Maintaining Belief* yaitu perawat menawarkan bantuan kepada pasien, *Knowing* yaitu perawat melibatkan keluarga dalam perawatan pasien. *Doing for* yaitu perawat memberikan rasa nyaman kepada pasien, *Being with* yaitu perawat mendampingi pasien dalam masa perawatan dan *Enabling* yaitu perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk memandirikan pasien dalam mengatasi masalah. Seorang perawat harus mempunyai perilaku *caring* dalam melaksanakan pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut.⁶

Kepuasan pasien menurut Nursalam⁷ dapat diukur dengan indikator seperti kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat membawa pengaruh positif bagi rumah sakit sebab pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan pelayanan yang telah diterimanya kepada orang lain.

Tiara (2013) melakukan penelitian tentang perilaku caring perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil penelitian didapatkan data sebagian besar responden merasa kurang puas dengan pelayanan perawat sebanyak 47 orang (49,0%), responden yang cukup puas sebanyak 34 orang (34,5%), dan responden yang merasa puas sebanyak 15 orang (15,5%). Perawat dalam memberikan pelayanan caring terhadap pasien mayoritas rendah sebanyak 54 responden (56,3%) dan menilai pelayanan dengan caring yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Prikasih ruang Melati pada tanggal 1 November 2021 dengan wawancara sederhana kepada 4 orang pasien yang dirawat dengan anemia pada CKD on HD didapatkan data bahwa 3 pasien mengatakan merasa puas dengan perilaku yang diberikan oleh perawat yaitu saat pasien tiba diruangan perawat langsung

melakukan pengecekan nama, kemudian memberitahukan kondisi ruangan, dan menanyakan keluhan pasien, perawat mengecek keadaan pasien, perawat selalu menjawab setiap pertanyaan pasien, perawat selalu membantu selama perawatan, 1 pasien mengatakan tidak puas dengan perilaku yang diberikan oleh perawat karena pasien merasa perawat kurang perhatian kepada pasien, apabila ditanya perawat menjawab dengan singkat, apabila pasien meminta bantuan perawat terlihat tidak ramah, ketika dibutuhkan perawat tidak langsung mendatangi pasien.

Berdasarkan uraian diatas perilaku *caring* memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga, rasa saling percaya antar perawat dan pasien sehingga memberikan dampak yang positif dalam proses keperawatan. Sehingga tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan anemia pada CKD on HD di ruang rawat inap Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu tahun 2021.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode pendekatan menggunakan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan anemia pada CKD on HD di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu dalam 2 bulan terakhir yaitu ada 39 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *total sampling*. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup, berjumlah 25 pertanyaan di ruang rawat inap Rumah Sakit Prikasih.

Kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Rumah Sakit Setia Mitra Cilandak dan Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu kepada 15 responden didapatkan seluruh pernyataan mengenai perilaku *caring* perawat sebanyak 25 pernyataan hasilnya valid dengan $r_{Tabel} > 0,482$. Variabel kepuasan pasien didapatkan seluruh pernyataan sebanyak 22 pernyataan hasilnya valid dengan $r_{Tabel} > 0,482$. Setelah dilakukan uji validitas dilakukan uji reliabilitas didapatkan hasil *Chrombach Alpha (a)* perilaku *caring* = 0,971 sedangkan *Chrombach Alpha (a)* kepuasan pasien = 0,979. Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner dikatakan reliabel karena *Chrombach Alpha* $> 0,6$. Pengolahan analisa data univariat dan bivariat menggunakan *software* SPSS 25.0 for *window*, dengan uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square* dengan $\alpha < 0,05$.

Hasil

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *caring* perawat.

No.	Perilaku Caring	Jumlah	Persentase
1	Caring	34	87,2 %
2	Tidak caring	5	12,8%
	Total	39	100%

Tabel 1. Menunjukkan sebagian besar perawat berperilaku *caring* terhadap pasien dengan jumlah 34 responden (87,2%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien.

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Puas	31	79,5 %
2	Tidak Puas	8	20,5%
	Total	39	100%

Tabel 2. Menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu dengan jumlah 31 responden (79,5%).

Tabel 3. Distribusi silang hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada CKD on HD di Rumah Sakit Prikasih.

Perilaku	Kepuasan Pasien						P value	OR (95%) CI
	Puas		Tidak Puas		Total			
Caring	N	%	N	%	N	%		
Caring	29	74,4	5	12,8	34	87,2	0.049	8700
Tidak caring	2	5,1	3	7,7	5	12,8		
Total	31	79,5	8	35,9	39	100		

Tabel 3. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji *chi-Square* diperoleh nilai *p-value* = 0,049 yaitu <0,05 maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan anemia pada CKD on HD dengan nilai OR sebesar 8700 yang berarti perawat yang berperilaku caring berpeluang menimbulkan kepuasan pasien 8700 kali dibandingkan perawat yang tidak berperilaku caring.

Pembahasan

Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu 2021

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu tentang perilaku caring perawat menggunakan 5 indikator yaitu *knowing* (memahami), *being with* (berada bersama), *doing for* (melakukan untuk), *enabling* (memapukan), *maintaining belief* (menjaga kepercayaan). Diketahui hasil dari 39 responden yang merasa selama perawatan perawat berperilaku caring sebanyak 34 responden (87,2%), sedangkan yang tidak caring sebanyak 5 responden (12,8%). Hasil penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Anis Agustina (2019) tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku caring sebanyak 42 responden (53,2%).

Hal ini selaras dengan tujuan perilaku caring perawat yaitu memberikan asuhan keperawatan yang memperhatikan fisik, emosi dan meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan.⁸ Menurut Bakta⁹ anemia yang terjadi pada pasien dengan CKD on HD dapat menurunkan kualitas hidup pasien. Anemia merupakan penyulit yang paling sering dijumpai pada penyakit ginjal kronik, umumnya anemia mulai timbul pada stadium 3 dan hampir selalu ditemukan pada stadium 5 bahkan setelah dilakukan cuci darah. Penyebab utamanya adalah defisiensi produksi eritropoietin (EPO) yang dapat meningkatkan resiko kematian, uremia penghambat eritropoiesis, dan gangguan homeostasis zat besi.¹⁰ Wurara, Esom & Ferdinand¹¹ mengatakan psikologi pasien dengan penyakit CKD on HD sangat terpengaruh. Hal ini disebabkan selain perjalanan penyakit yang panjang ketidakmampuan pasien dan perasaan tidak nyaman diakibatkan karena merasa bergantung dengan mesin hemodialisa sering menjadi sumber putus asa. Pada karakteristik responden pasien berdasarkan lama cuci darah menunjukkan sebagian besar responden baru terdiagnosa dengan anemia pada CKD on HD dengan persentase (43,6%). Sehingga tidak banyak pasien dengan anemia pada CKD on HD membutuhkan dukungan baik dari keluarga maupun dari perawat yang merawat pasien ketika sedang menjalani hemodialisa dan perawat di ruang rawat inap.

Menurut peneliti pasien dengan anemia pada CKD on HD merupakan pasien yang membutuhkan perhatian ekstra dan pasien yang harus dalam pengawasan, karena anemia pada CKD on HD memiliki

kecendrungan untuk terjadi komplikasi terkait kardiovaskular bahkan kematian, sehingga lebih membutuhkan perhatian daripada pasien lain, pasien ini memiliki berbagai masalah tidak hanya dari penurunan fungsi tubuh, namun juga terjadi masalah pada psikologi pasien, terkadang merasa ingin diperhatikan, sehingga pentingnya memahami dan memberikan motivasi kepada pasien untuk sembuh.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Anemia Pada CKD On HD Di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu 2021

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada CKD on HD di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu terdapat 5 indikator kepuasan pasien yaitu *tangibles* (kenyataan), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dari 39 responden menunjukkan 31 responden (78,5%) puas dengan perilaku caring perawat dan 8 responden (20,5%) tidak puas dengan perilaku caring perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis Agustina (2019)¹² tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas yaitu sebanyak 41 responden (51,9%). Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien selama perawatan. Dengan demikian kepuasan terbentuk karena sesuai antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.^{13,14} Gambaran kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada CKD on HD di Rumah Sakit Prikasih harus diperhatikan, karena tingkat kepuasan akan menentukan seberapa baik pelayanan yang sudah diberikan dan akan berdampak pada kunjungan pasien ke Rumah Sakit. Pasien dengan CKD on HD dalam 1 minggu datang ke Rumah Sakit 2-3 kali. Meskipun persentase kepuasan pasien tinggi daripada tidak puas, namun masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan perilaku caring yang diterima oleh pasien saat sedang dirawat di Rumah Sakit.

Menurut peneliti tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh lama cuci darah, ruang perawatan, dan usia, dari beberapa faktor tersebut bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik puas maupun tidak puas. Pasien dengan cuci darah baru lebih sensitive mengenai perawatan yang diberikan sehingga banyak dari pasien dengan anemia CKD on HD yang baru terdiagnosa dan akan menjalani HD membutuhkan motivasi yang lebih daripada pasien dengan cuci darah lama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien-pasien dengan anemia pada CKD on HD membutuhkan dorongan dan motivasi terkait tindakan HD dan memiliki kepuasan yang baik terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit.

Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Anemia Pada CKD On HD Di Rumah Sakit Prikasih Pondok Labu 2021

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,049$ ($p < 0,05$) yang artinya secara statistik ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan anemia pada CKD on HD di Rumah Sakit Prikasih dengan nilai OR sebesar 8700 yang berarti perawat yang berperilaku caring 8700 kali akan menimbulkan kepuasan pasien dibandingkan tidak berperilaku caring.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Anis Agustin (2019)¹² tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie yaitu adanya hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III. Hal ini juga didukung oleh Potter & Perry¹⁵ yang menyatakan bahwa perilaku caring perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu memahami kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien.

Menurut peneliti pasien dengan anemia pada CKD on HD merupakan pasien yang membutuhkan dukungan baik dari keluarga maupun dari perawat karena penyakit mereka yang berat dan menahun, sehingga semakin baik perilaku caring perawat kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan akan semakin tinggi atau puas, akibat dari perilaku caring perawat yang tinggi dapat menjadikan pasien lebih semangat dalam proses cuci darah selama perawatan dan menjadikan pasien tidak putus asa, sedangkan pada perilaku yang tidak caring maka tingkat kepuasan pasien rendah atau tidak puas terhadap pelayanan yang mengakibatkan pasien cenderung tidak nyaman dengan tempat cuci darah dan tidak ingin datang untuk melanjutkan cuci darah sehingga akan terjadi kualitas hidup pasien dengan anemia pada CKD on HD menurun. Selain itu juga diharapkan adanya rotasi mutasi antar ruang rawat inap di Rumah Sakit Prikasih dan memberikan kesempatan untuk perawat melanjutkan pendidikan sehingga menjadikan seluruh ruang rawat inap Rumah Sakit menerapkan perilaku caring dan dapat meningkatkan kepuasan pasien selama perawatan.

Makna Singkatan (Abbreviations)

CKD : Chronic Kidney Disease
HD : Hemodialisa

Persetujuan Etik

Penelitian ini sudah lolos uji etik pada komisi etik stikim dengan nomor: 2675/Sket/Ka-Dept/RE/STIKIM/XII/2021.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independent dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Penelitian ini menggunakan pendanaan pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Baiq Laely Nurtika sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih diucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penelitian ini.

References

1. D M. Teori komunikasi massa McQuail edisi 6 buku 1. edisi 6. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
2. D DJ. Metodologi penelitian keperawatan. Dyogyakarta: Pustaka baru; 2016.
3. M N V. gambaran makna hidup pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa. J Psikol. 2013;Volume 1:11.
4. S S. Konsep dan makna pembelajaran. Bandung: Alfabeta; 2017.
5. S K. penyakit ginjal kronik in buku ajar ilmu penyakit dalam. Jakarta: Interna publishing; 2014.
6. Wijayanti TDF. Peningkatan kualitas hidup pasien hemodialisa ditinjau dari perilaku caring perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. J Kesehat manarang. 2016;26–32.
7. Nursalam. Manajemen keperawatan : aplikasi dalam praktek keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
8. Kusnanto. Perilaku caring perawat profesional. Surabaya: AUP; 2019.
9. I B. Hematologi Klinik Ringkas. Jakarta: ECG; 2013.
10. Babitt JL, Lin HY. SCIENCE IN RENAL MEDICINE Mechanisms of Anemia in CKD. J Am Soc Nephrol [Internet]. 2012;23:1631–4. Available from: www.jasn.org
11. Wurara, Yemima EK, Woliling F. Mekanisme Koping Pada Pasien Penyakit Ginjal Kronik Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Rumah Sakit PROF. Dr. R.D. Kandou Manad. 2013;
12. Agustina, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud AW Sjahranie Samarinda.
13. Syamsiah. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan pasien CKD yang menjalani hemodialisa di RSPAU Dr Esnawan Antariska Halim perdana kusuma. J Nurs. 2011;40.
14. Kidney NF. KDOQI Clinic Practice guideline for diabetes and CKD. J Kidney Dis. 2012;

15. Potter, P. A., Perry, A. G. E., Hall, A. E., & Stockert, P. A. (2009). Fundamentals of nursing. Elsevier mosby.

*) Original Artikel

--- ISJNMS ---