

Caring di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Caring Emergency Room (ER) and Patient Family Satisfaction

Agil Putra Tri Kartika^{1*}, Asep Novi Taufiq Firdaus², Mochammad Eki Nugraha³

^{1,2,3} Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia

Artikel info

Artikel history:

Submitted: 05-09-2024

Received : 16-10-2024

Revised : 26-10-2024

Accepted : 21-11-2024

Keywords:

caring;

igd;

kepuasan

keluarga.

Abstract

Emergency Room (ER) is the initial medical service for emergency patients in hospitals. Services in the ER must comply with standards. Otherwise, the consequences can be fatal for the patient. Decrease in caring behavior causes a bad quality and has an impact on patient and family satisfaction. The purpose of this study was to determine the correlation between caring in the ER and patient family satisfaction. This research is correlation research with a cross sectional approach involving 109 subjects using accidental sampling techniques. Data analysis used the Spearman rho test. The results of this research show the caring results of the ER services at RSUD W Kabupaten Cirebon is in the good (45%), fair (45,9%) and cheating (9,2%) categories. Meanwhile, patient family satisfaction is in the categories very satisfied (48,6%), satisfied (44%) and quite satisfied (7,3%). The results of the relationship test show that there is a strong relationship between caring servants and patient family satisfaction in the emergency room at RSUD W Kabupaten Cirebon with the direction of the relationship being positive ($p\text{-value}=0,001$; $r=0,774$). So, the better caring service in the ER, the higher the family and/or patient satisfaction.

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan awal pelayanan medis pasien bagi pasien gawat darurat di Rumah Sakit. Pelayanan di IGD harus sesuai dengan standar yang berlaku. Jika tidak, maka konsekuensinya dapat berakibat fatal bagi pasien. Menurunnya perilaku *caring* perawat di IGD menyebabkan menurunnya kualitas layanan dan berdampak pada kepuasan pasien dan keluarga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *caring* di pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional* yang melibatkan 109 subjek dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data menggunakan uji *Spearman rho*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil *caring* pelayanan IGD RSUD W Kabupaten Cirebon dalam kategori baik (45%), cukup (45,9%) dan kurang (9,2%). Sedangkan kepuasan keluarga pasien dalam kategori sangat puas (48,6%), puas (44%) dan cukup puas (7,3%). Hasil uji hubungan menunjukkan terdapat hubungan kuat antara *caring* pelayanan dan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon dengan arah hubungan bersifat positif ($p\text{-value}=0,001$; $r=0,774$). Sehingga, semakin baik *caring* pelayanan di IGD maka akan semakin tinggi kepuasan keluarga dan/atau pasien.

**Corresponden author:**

Agil Putra Tri Kartika, email: agil@umc.ac.id

*This is an open access article under the CC-BY license*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2019). Pelayanan gawat darurat dapat dijumpai di Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau Unit Gawat Darurat (UGD). Standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan pemerintah, kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat di Indonesia mencapai lebih dari $\geq 70\%$ (Kemenkes, 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tahap awal dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien di rumah sakit yang membutuhkan penanganan gawat darurat sesuai dengan standar yang berlaku. Pelayanan gawat darurat bertujuan untuk memberikan perawatan kesehatan yang optimal, terarah, dan terpadu. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperlukan agar dapat melakukan pemeriksaan medis dengan segera. Jika langkah-langkah ini tidak diambil, konsekuensinya dapat berakibat fatal bagi pasien (Hidayanto dan Wirakhmi, 2021). Pemberi layanan di IGD/UGD Rumah Sakit salah satunya adalah Perawat.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes, 2019). Perawat dapat melakukan tindakan keperawatan berdasarkan keahlian ilmiah, dan memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan medis kepada individu secara holistik dan profesional untuk mengatasi kesehatan dan penyakit. Perawat memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan pasiennya, termasuk biopsikososial dan spiritual (Maria, 2019).

Keberhasilan tugas atau tindakan yang dilakukan oleh Perawat dapat diukur melalui berbagai macam cara, yaitu penilaian atasan, efektifitas dan efisein, manfaat yang dirasakan oleh pasien dan proses penyembuhan pasien yang lebih baik. Dengan adanya keberhasilan tersebut maka akan memunculkan rasa kepuasan pasien dan keluarga. Salah satu sikap dan perilaku yang harus dikembangkan oleh Perawat adalah perilaku *caring*. Perilaku *caring* perlu ditanamkan karena memiliki kontribusi besar dalam pelayanan yang diharapkan oleh pasien (Hidayanto dan Wirakhmi, 2021). Unsur *caring* pada seluruh indikator penilaian kinerja Perawat Pelaksana menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan interaksi antara Perawat dan klien sehingga kualitas asuhan keperawatan dapat meningkat (Putri, 2020).

Perilaku *caring* merupakan kunci sukses bagi Perawat dalam praktik profesinya yaitu mengetahui bagaimana meringkas, menganalisis, menafsirkan, menyadari semua peristiwa yang berhubungan dengan klien dan memahami apa yang terjadi dengan masalah klien (Nafratilova dan Putra, 2021). Perilaku *caring* adalah inti dari Profesi Keperawatan dan dianggap sebagai jantung keperawatan klinis humanistik, yang membedakan Perawat dari profesional kesehatan lainnya (Inocian *et al.*, 2021). Bahkan disebutkan bahwa perilaku *caring* adalah Perawat yang mendampingi pasien 24 jam tidak hanya hadir secara fisik tetapi juga hadir di "hati" karena dalam asuhan keperawatan bukan lagi untuk kepuasan perawat tetapi untuk kepentingan pasien dan kepuasan pasien (Boykin *et al.*, 2021). Proses *caring* meliputi pengetahuan tentang perilaku manusia termasuk kesatuan pikiran, jiwa dan raga, satu kekuatan dan kelemahan, respon dan pengetahuan tentang bagaimana memberi kenyamanan, memiliki rasa kasih sayang dan empati sedangkan perawat yang tidak *caring* dalam

melaksanakan praktik keperawatan terlihat keras kepala, tidak menyadari akan pekerjaan, terlihat seperti robot, takut dan hanya mengikuti perintah atau order saja (Maria, 2019).

Kenyataannya masih banyak di Ruang IGD Rumah Sakit Pemerintah maupun swasta yang hanya fokus pada pengobatan pasien saja. Keberhasilan ilmu pengetahuan dan teknologi berarti Perawat memusatkan perhatiannya hanya pada tugas pengobatan, bukan pada perilaku *caring*. Perawat tidak mendengarkan keluhan pasien dan tidak memberikan dukungan empati (Anggoro *et al.*, 2019). Menurunnya perilaku *caring* perawat di IGD menyebabkan persepsi pelayanan keperawatan yang buruk. Hal ini dikarenakan perilaku *caring* secara konsisten dinilai oleh pasien atau keluarga sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan (Anggoro *et al.*, 2019). Penilaian pasien atau keluarga dianggap sebagai tingkat pendekatan antara harapan pasien terhadap perawatan ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang mereka terima. Penilaian pasien atau keluarga tercermin dalam kepuasan mereka ketika menerima pelayanan kesehatan. Hal ini sebagai elemen kunci dalam menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima (Kalaja dan Krasniqi, 2022). Kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu penilaian paling pokok dari sebuah keefektifan dan kualitas pelayanan (Maria, 2019). Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting untuk dilakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Caring* di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah W”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan *caring* dipelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Agustus 2023 dengan Surat Rekomendasi Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Nomor 070/055/KEPK/VI/2023. Penelitian ini melibatkan 109 subjek dengan kriteria adalah keluarga pasien yang dirawat di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon, usia 17-65 tahun, dapat membaca dan menulis, bersedia menjadi subjek dan tidak berada dalam tekanan dari pihak manapun.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Pengukuran *caring* dipelayanan IGD menggunakan kuesioner *Gadar Caring Scale* (GCS-46) yang dikembangkan oleh Suroso (2016) dengan indikator perilaku *caring*, lingkungan *caring*, administrasi *caring*. Hasil pengukuran GCS-46 dibagi menjadi 3 kategori yaitu baik ($169 \leq X$), cukup ($107 \leq X < 169$), kurang ($X < 107$). GCS-46 memiliki *content validity index* 0,55-9,93, dengan rata-rata 0,78; daya diskriminasi *item* dengan *r* hitung 0,510-0,755; *construct validity* 0,968 dengan *loading factor* semua konstruk *caring* > 0,50. Sedangkan, pengukuran kepuasan pasien atau keluarga di IGD menggunakan kuesioner Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD yang dikembangkan oleh Pane (2020) dengan indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Kenyataan), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan).

Hasil pengukuran tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD dibagi menjadi 4 kategori yaitu sangat puas dengan skor (17-22), puas dengan skor (12-16), cukup puas dengan skor (6-11), tidak puas dengan skor (0-5). Item pertanyaan dalam kuesioner tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD telah dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai *r* hitung > *r* tabel (0,361) dan *cronbach'alpha* 0,855. Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan uji *sperman rho*.

HASIL

Perilaku *caring* di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian kecil 4 subjek (3,7%) mendapatkan perilaku *caring* yang kurang, sebagian kecil 25 subjek (22,9%) mendapatkan perilaku *caring* yang cukup dan sebagian besar 80 subjek (73,4%) mendapatkan perilaku *caring* yang baik. Setelah data diurutkan menghasilkan nilai median 85,00, nilai minimal 36 dan maksimal 115, serta nilai standar deviasi 15,837 yang artinya kategori nilai diatas dalam ambang batas kategori perilaku *caring* baik.

Tabel 1. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan perilaku *caring* di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

Perilaku <i>Caring</i>	<i>f</i> (%)	Median	Min	Max	Std.
Kurang ($X < 51$)	4 (3,7%)				
Cukup ($51 \leq X < 81$)	25 (22,9%)	85	36	115	15,837
Baik ($81 \leq X$)	80 (73,4%)				

Sumber: Data primer, 2023

Lingkungan *caring* di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian kecil 13 subjek (11,9%) mendapatkan lingkungan *caring* yang kurang, hampir sepenuhnya 40 subjek (36,7%) mendapatkan lingkungan *caring* yang cukup dan sebagian besar 56 subjek (51,4%) mendapatkan lingkungan *caring* yang baik. Setelah data diurutkan menghasilkan nilai median 52, nilai minimal 14 dan maksimal 70, serta nilai standar deviasi 13,312 yang artinya kategori nilai diatas dalam ambang batas kategori lingkungan *caring* baik.

Tabel 2. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan lingkungan *caring* di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

Lingkungan <i>Caring</i>	<i>f</i> (%)	Median	Min	Max	Std.
Kurang ($X < 33$)	13 (11,9%)				
Cukup ($33 \leq X < 51$)	40 (36,7%)	52	14	70	13,312
Baik ($51 \leq X$)	56 (51,4%)				

Sumber: Data primer, 2023

Administrasi *caring* di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian kecil 11 subjek (10,1%) mendapatkan administrasi *caring* yang kurang, hampir sepenuhnya 46 subjek (42,2%) mendapatkan administrasi *caring* yang cukup dan hampir separuhnya 52 subjek (47,7%) mendapatkan administrasi *caring* yang baik. Setelah data diurutkan menghasilkan nilai median 33, nilai minimal 9 dan maksimal 46, serta nilai standar deviasi 7,390 yang artinya kategori nilai diatas dalam ambang batas kategori administrasi *caring* cukup.

Tabel 3. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan administrasi *caring* di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

Administrasi <i>Caring</i>	<i>f</i> (%)	Median	Min	Max	Std.
Kurang ($X < 21$)	11 (10,1%)				
Cukup ($21 \leq X < 33$)	46 (42,2%)	33	9	46	7,390
Baik ($33 \leq X$)	52 (47,7%)				

Sumber: Data primer, 2023

***Caring* pelayanan IGD RSUD W Kabupaten Cirebon**

Berdasarkan hasil analisa data *caring* pelayanan di Ruang IGD RSUD W Kabupaten Cirebon berdasarkan indikator perilaku *caring*, lingkungan *caring* dan administrasi *caring* didapatkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan *caring* pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

<i>Caring</i> pelayanan	<i>f</i> (%)	Median	Min	Max	Std.
Kurang ($X < 107$)	10 (9,2)				
Cukup ($107 \leq X < 169$)	50 (45,9)	168	67	217	29,443
Baik ($169 \leq X$)	49 (45,0)				

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian kecil 10 subjek (9,2%) mendapatkan *caring* pelayanan yang kurang, hampir separuhnya 50 subjek (45,9%) mendapatkan *caring* pelayanan yang cukup dan hampir separuhnya 49 subjek (45,0%) mendapatkan *caring* pelayanan yang baik. Setelah data diurutkan menghasilkan nilai median 168, nilai minimal 67 dan maksimal 217, serta nilai standar deviasi 29,443 yang artinya kategori nilai diatas dalam ambang batas kategori *caring* pelayanan IGD di RSUD W Kabupaten Cirebon cukup.

Kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon

Berdasarkan Tabel 5 hasil menunjukkan hampir separuhnya 53 subjek (48,6%) mendapatkan kepuasan keluarga yang sangat puas, hampir separuhnya 48 subjek (44,0%) mendapatkan kepuasan keluarga yang puas dan sebagian kecil 8 subjek (7,3%) mendapatkan kepuasan keluarga yang cukup puas.

Tabel 5. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan kepuasan keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

Kepuasan Keluarga Pasien	<i>f</i> (%)	Median	min	Max	Std.
Sangat Puas (17-22)	53 (48,6)				
Puas (12-16)	48 (44,0)	17,00	10	20	2,077
Cukup Puas (6-11)	8 (7,3)				

Sumber: Data primer, 2023

Tabel 5 juga menunjukkan bahwa setelah data diurutkan menghasilkan nilai median 17, nilai minimal 10 dan maksimal 20, serta nilai standar deviasi 2,007 yang artinya kategori nilai

diatas dalam ambang batas kategori kepuasan keluarga pasien di IGD di RSUD W Kabupaten Cirebon sangat puas.

Hubungan *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon

Tabel 6 menunjukkan bahwa *caring* pelayanan dan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat di RSUD W Kabupaten Cirebon didapatkan bahwa dari 109 menunjukkan bahwa sebageaian kecil 10 subjek (9,2%) mendapatkan *caring* pelayanan yang kurang, hampir separuhnya 50 subjek (45,9%) mendapatkan *caring* pelayanan yang cukup dan hampir separuhnya 49 subjek (45,0%) mendapatakan *caring* pelayanan yang baik.

Tabel 6. Analisis antara *caring* pelayanan dan kepuasan keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD W Kabupaten Cirebon 2023 (n=109)

<i>Caring</i> Pelayanan	Kepuasan Keluarga										<i>p</i> - <i>value</i>	<i>r</i>
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Jumlah			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Kurang	2	1,8	0	0	8	7,3	0	0	10	9,2	0,001*	0,774*
Cukup	2	1,8	48	44	0	0,0	0	0	50	45,9		
Baik	49	45	0	0	0	0,0	0	0	49	45		

Keterangan: *Uji *sperman rho*, signifikan jika *p-value*<0,05

Hasil menunjukkan hampir separuhnya 53 subjek (48,6%) mendapatkan kepuasan keluarga yang sangat puas, hampir separuhnya 48 subjek (44,0%) mendapatkan kepuasan keluarga yang puas dan sebagian kecil 8 subjek (7,3%) mendapatkan kepuasan keluarga yang cukup puas. Hasil uji statistik *spearman rank/rho* diperoleh nilai signifikansi sebesar *p value* (0,000 < 0,05). Artinya ada hubungan *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga. Melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan variabel *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh angka keofisien korelasi sebesar 0,774**. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon. Hal ini juga menunjukkan arah hubungan yang besifat positif, artinya semakin baik *caring* pelayanan di IGD maka keluarga pasien akan merasa semakin puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada indikator perilaku *caring* menunjukkan bahwa 4 subjek (3,7%) mendapatkan perilaku *caring* yang kurang, 25 subjek (22,9%) mendapatkan perilaku *caring* yang cukup dan 80 subjek (73,4%) mendapatkan perilaku *caring* yang baik. Hasil penilitian ini selaras dengan penilitian dari (Hidayanto dan Wirakhmi, 2021) yang hampir separuhnya nilai perilaku *caring* yang baik sebanyak 46 subjek (40,6%), sebagian besar 60 subjek (56,6%) perilaku *caring* yang cukup dan sebagian kecil 3 subjek (2,8%) perilaku *caring* yang kurang. Perilaku *caring* yang baik adalah aset berharga dalam pelayanan kesehatan, karena mereka tidak hanya memberikan perawatan medis, tetapi juga memberikan perhatian, empati, dan dukungan yang dapat menguatkan pasien dan keluarganya dalam menghadapi tantangan

kesehatan (Urzia dan Jannah, 2019). Hal ini menciptakan hubungan yang positif antara perawat, pasien, dan keluarga, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada hasil perawatan yang lebih baik (Firmansyah *et al.*, 2019). Organisasi perawatan kesehatan dan individu perawat dapat bekerja sama untuk menciptakan lingkungan yang mendukung praktik *caring* yang optimal dan memastikan bahwa pasien dan keluarga mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan dan layak terima. Dalam banyak kasus, pelatihan tambahan, dukungan psikologis, dan perubahan dalam kebijakan organisasi dapat membantu mengatasi faktor-faktor yang menghambat perilaku *caring* (Alikari *et al.*, 2023).

Hasil penelitian pada indikator lingkungan *caring* menunjukkan bahwa 13 subjek (11,9%) mendapatkan lingkungan *caring* yang kurang, 40 subjek (36,7%) mendapatkan lingkungan *caring* yang cukup dan 56 subjek (51,4%) mendapatkan lingkungan *caring* yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hudaya, 2023) yang memiliki hampir seluruhnya aspek lingkungan *caring* mayoritas termasuk kategori baik (82,4%). Dalam lingkungan IGD yang *caring* seperti ini, keluarga pasien dapat merasa dihormati, aman, dan mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan hasil kesehatan dan kepuasan pasien. Lingkungan *caring* IGD yang dapat dirasakan oleh keluarga pasien antara lain dapat mendampingi pasien, merasa nyaman dan mempunyai privasi, tidak menunggu lebih lama dan menerima perawatan tepat waktu (Bull *et al.*, 2022). Perawat di IGD harus menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan sikap *caring* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Perawat juga harus dapat menjaga privasi keluarga pasien, sehingga mensejahterakan kondisi pasien dan keluarga pasien. Penerapan keamanan pasien yang baik meningkatkan penerapan *caring* pada aspek lingkungan di Unit Gawat Darurat, yang memiliki tantangan khusus seperti pola kerja yang memerlukan kecekatan dan ketelitian, perubahan rasio pasien-perawat, kepadatan kunjungan pasien, dan tingkat pergantian karyawan yang tinggi (Bacelar-silva *et al.*, 2021).

Hasil penelitian pada indikator administrasi *caring* menunjukkan bahwa 11 subjek (10,1%) mendapatkan administrasi *caring* yang kurang, 46 subjek (42,2%) mendapatkan administrasi *caring* yang cukup dan 52 subjek (47,7%) mendapatkan administrasi *caring* yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayanto dan Wirakhmi, 2021) memiliki hampir separuhnya 45 subjek (42%) administrasi *caring* yang baik, sebagian besar 61 subjek (57,5%) administrasi *caring* yang cukup dan tidak satupun 0 subjek (0,0%) administrasi *caring* yang kurang. Administrasi *caring* di IGD melibatkan pendekatan perawatan yang empatik dan peduli terhadap pasien dan keluarga pasien dalam situasi darurat. Administrasi IGD yang efektif adalah administrasi yang memiliki kejelasan dan kemudahan administrasi, waktu tunggu untuk perawatan dan informasi pindah ruangan. Perilaku administrasi di IGD dapat mendukung praktik *caring* kepada pasien dan keluarga pasien (Wiguna, 2021). Jika praktik administratif dan model bisnis mencakup konsep *caring* dalam pelayanan kesehatan dan dipadukan dengan tingkat keakutan tinggi, rawat inap singkat, teknologi yang kompleks maka akan meningkatkan kualitas pelayanan (Lunt dan Mathieson, 2020). Oleh karena itu, diperlukan reformasi sistem pelayanan kesehatan yang mendalam dan etis agar perawat dapat mengikuti model praktik keperawatan profesional mereka sendiri daripada mengandalkan solusi jangka pendek seperti penambahan tempat tidur, bonus, dan insentif pemindahan perawat.

Bedasarkan hasil 3 indikator *caring* pelayanan IGD yaitu perilaku *caring*, lingkungan *caring* dan administrasi *caring* didapatkan hasil bahwa *caring* pelayanan IGD di RSUD W Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa 10 subjek (9,2%) mendapatkan *caring* pelayanan IGD yang kurang, 50 subjek (45,9%) mendapatkan *caring* pelayanan yang cukup dan 49 subjek (45,0%) mendapatkan *caring* pelayanan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fauziyah and Endiyono, 2020) memiliki sebagian besar 53 subjek (53,3%) mendapatkan

caring pelayanan yang baik. *Caring* pelayanan IGD yang baik merupakan pendekatan perawatan yang mengutamakan empati, komunikasi efektif, dan keamanan pasien dan keluarga dalam situasi darurat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *caring* pelayanan, memberikan dukungan yang optimal kepada pasien dan keluarga, dan memastikan keselamatan pasien dan keluarga pasien dalam konteks gawat darurat (Oluma dan Abadiga, 2020).

Hasil pengukuran kepuasan keluarga pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 53 subjek (48,6%) merasa sangat puas, 48 subjek (44,0%) merasa puas dan 8 subjek (7,3%) merasa cukup puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pane (2020) yang diperoleh dari data 405 subjek yang datang berobat di IGD terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan tim medis yang merasa puas dengan kategori puas sebanyak 3 orang (0,7%) dan kategori sangat puas sebanyak 402 orang (99,2%). Pane (2020) menyatakan bahwa pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan di IGD apabila harapannya terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan dan ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik dan nyaman di dalam ruangan dan di dalam gedung itu sendiri. Namun seringkali pasien menilai kinerja perawat tidak mampu memberikan respon cepat di Ruang Gawat Darurat. Satu dari penilaian tersebut dikarenakan ketidaktahuan pasien dan keluarga mengenai prosedur yang diterapkan oleh Perawat di Ruang Gawat Darurat (Simandalahi *et al.*, 2019). Kepuasan keluarga pasien akan tercapai jika seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik (Liang *et al.*, 2021). Namun Kepuasan pasien dan keluarga tergantung dari kualitas pelayanan suatu tindakan dikatakan baik apabila pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga dan klien dimana mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk lamanya waktu pelayanan yang diberikan (Simandalahi *et al.*, 2019).

Hasil uji statistik *spearman rank/rho* diperoleh nilai signifikansi sebesar *p value* ($0,000 < 0,05$). Artinya ada hubungan *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga. Melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan variabel *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh angka koefisien korelasi sebesar $0,774^{**}$. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti yang dilakukan oleh (Purwandari, 2023) di IGD RSUP Dr. Sardjito menunjukkan bahwa ada korelasi antara *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien ($p=0,000$; $r=0,511$). *Caring* merupakan pilar utama dari praktik keperawatan yang efektif dan bermakna. Hal ini digambarkan sebagai sifat manusia, kewajiban moral, hubungan interpersonal, dan intervensi terapeutik. Pendekatan perawatan kesehatan yang melibatkan aspek empati, komunikasi efektif, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien dan keluarga pasien dalam situasi darurat (Alikari *et al.*, 2023). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas perawatan, keamanan pasien, dan pengalaman pasien di IGD. *Caring* di IGD yang buruk cenderung menggunakan pendekatan perawatan yang kurang empatik, tidak memperhatikan kebutuhan pasien dan keluarga, dan kurangnya komunikasi efektif dalam lingkungan gawat darurat (Oluma dan Abadiga, 2020). Hal ini dapat mengakibatkan pengalaman pasien yang negatif, risiko kesalahan medis, dan ketidakpuasan keluarga pasien. *Caring* yang ditunjukkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, perhatian, pemeliharaan kesehatan, dorongan, empati, minat, cinta, kepercayaan, melindungi, kehadiran, dukungan, sentuhan serta siap membantu dan mengunjungi klien.

Oleh karena itu *caring* adalah fondasi dalam pelaksanaan praktik keperawatan yang profesional dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang dapat menghasilkan kepuasan bagi keluarga pasien (Fatimah, 2022). Apabila semua perawat mampu menunjukkan perilaku *caring* dalam penyediaan layanan keperawatan, maka akan

terbentuk hubungan interpersonal yang positif antara perawat, pasien, dan anggota tim kesehatan lainnya. Hal ini menjadi kunci dalam mencapai pelayanan keperawatan yang unggul dan bermutu, yang ditenagai oleh praktik asuhan keperawatan yang berlandaskan pada *caring* perawat (Susanti and Apriana, 2019). Penting untuk memahami bahwa *caring* adalah inti dari Profesi Keperawatan. Kualitas layanan keperawatan yang baik sangat bergantung pada kemampuan perawat untuk peduli terhadap pasien dan keluarga. Konsep ini sangat penting dalam praktik keperawatan yang berkualitas guna menciptakan hubungan positif antara perawat dan pasien atau keluarga pasien (Plevová *et al.*, 2021). Hubungan antara *caring* dalam pelayanan kesehatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien. *Caring* yang baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien, sementara *caring* yang kurang dapat mengurangi kepuasan keluarga pasien. Kepuasan keluarga pasien memiliki dampak positif seperti kunjungan ulang, rekomendasi kepada orang lain, dan meningkatnya citra pelayanan kesehatan. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dan keluarga (Ambarika dan Wardani, 2021).

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan yang kuat antara *caring* pelayanan dengan kepuasan keluarga di IGD RSUD W Kabupaten Cirebon. Ketika *caring* pelayanan baik maka keluarga pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan di IGD. Adapun saran dari penelitian ini adalah perlunya pembinaan dan pelatihan bagi perawat guna terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuan *caring* dipelayanan IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Alikari, V., Gerogianni, G., Fradelos, E.C., Kelesi, M., Kaba, E., Zyga, S. 2023. Perceptions of Caring Behaviors among Patients and Nurses. *International Journal Environmental Research and Public Health*. 20(1), 1-10. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010396>
- Ambarika, R., Wardani, L.K. 2021. Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*. 13(1), 53-60. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Anggoro, W.T., Aeni, Q., Istioningsih, I. 2019. Hubungan Karakteristik Perawat dengan Perilaku Caring. *Jurnal Keperawatan Jiwa*. 6(2), 98-105. <https://doi.org/10.26714/jkj.6.2.2018.98-105>
- Bacelar-silva, G.M., Cox, J.F., Baptista, H.R. 2021. Identifying and Addressing the Underlying Core Problems in Healthcare Environments: An Illustration Using an Emergency Department Game. *International Journal Environmental Research and Public Health*. 18(19), 1-22. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910083>
- Boykin, A., Schoenhofer, S.O., Hilton, N., Scott, A.J., Smith, L.A. 2021. They Have Our Backs: Nurse Leader and Caring-Based Nursing Theory in the Time of Covid-19. *Nurse Leaders*. 19(2), 179-183. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.011>
- Bull, C., Latimer, S., Gillespie, B.M. 2022. I knew I'd be taken care of: Exploring Patient Experiences in the Emergency Department. *Journal of Advance Nursing*. 78(10), 3330-3344. <https://doi.org/10.1111/jan.15317>
- Fatimah. 2022. Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Literatur Review*. [Skripsi]. Universitas Aisyiyah Yogyakarta.
- Fauziyah, R.A., Endiyono, D. 2020. Hubungan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma 2. *Cyntax*

- Idea. 2(6), 117-127. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/380/336>
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Hidayanto, A.N., Wirakhmi, I.N. 2021. Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Gadar Caring Scale 46 (Gcs-46). [Prosiding]. Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. <http://eprints.uhb.ac.id/id/eprint/2362/>
- Hudaya, Y. 2023. Gambaran Caring Perawat Anak pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas Gadjah Maha Yogyakarta.
- Inocian, E.P., Cruz, J.P., Alshehry, A.S., Alshamlani, Y., Ignacio, E.H., Tumala, R.B. 2021. Professional Quality of Life and caring Behaviours among Clinical Nurses During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Clinical Nursing*. 6(10). <https://doi.org/10.1111/jocn.15937>
- Kalaja, R., Krasniqi, M., 2022. Patient Satisfaction with Quality of Care in Public Hospitals in Albania. *Frontiers in Public Health*. 10, 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>
- Kemendes. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemendes. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Liang, Yan li , jing jing pan, W. 2021. Family Satisfaction in the Intensive Care Unit: The Influence of Disease Severity, Care Relationship, Patient Anxiety and Patient Pain. *Intensive and Critical Care Nursing*. 63, 102995. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102995>
- Lunt, C., Mathieson, K. 2020. Emergency Nurses Attitudes Toward Barcode Medication Administration. *Canadian Journal of Emergency Nursing*. 43(1), 6-11. <https://cjen.ca/index.php/cjen/article/view/17>
- Maria, I. 2019. Caring dan Comfort Perawat dalam Kegawat Darurat. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Nafratilova, L., Putra, N.E. 2021. Hubungan Caring Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat di RS Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Maharatu*. 2(2), 107-116. <https://ojs.stikestengkumaharatu.ac.id/index.php/JKM/article/view/38>
- Oluma, A., Abadiga, M. 2020. Caring Behavior and Associated Factors Among Nurses Working in Jimma University Specialized Hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*. 23(19), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0407-2>
- Pane, A. 2020. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Plevová, I., Zeleníková, R., Jarošová, D., Janíková, E. 2021. The Relationship Between Nurse'S Job Satisfaction and Missed Nursing Care. *Medycyna Pracy*. 72(3), 231-237. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01035>
- Purwandari, E. 2023. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Putri, E.M.I. 2020. Sistem Penilaian Kinerja Perawat Pelaksana Berbasis Caring. CV Pena Persada: Jawa Tengah.
- Simandalahi, T., Morika, H.D., Sartiwi, W., Dewi, R.I.S. 2019. Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal*

- Kesehatan Mesencephalon. 5(2), 127-132.
<https://ejournal.universitaskepanjen.ac.id/index.php/mesencephalon/article/view/114>
- Suroso, J. 2016. Panduan Penggunaan Instrumen Gadar Caring Scale (Gcs-46). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Susanti, T.Y., Apriana, R. 2019. Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari*. 3(1), 1–11.
<https://doi.org/10.52020/jkwgi.v3i1.1078>
- Urzia, U., Jannah, N. 2019. Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*. 4(2), 132-140.
<https://jim.usk.ac.id/FKep/article/view/14156/5954>
- Wiguna, M. 2021. Sistem Administrasi Data Visum pada Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat di RSUD Cileungsi Berbasis Web dengan Menggunakan Metode Waterfall. *Journal Informatika Tecnology*. 2(2), 71-83. <http://dx.doi.org/10.37373/infotech.v2i2.181>