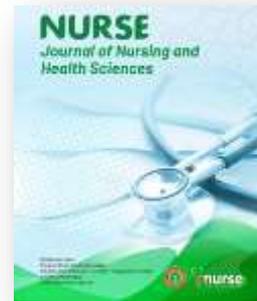


## MANAJEMEN NYERI DAN PERILAKU CARING PERAWAT: STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PASIEN POST OP DI RUANG BEDAH



*Imelda Rahmayunia Kartika*<sup>1\*</sup>, *La-Vioala Septinezia Ababil*<sup>2</sup>, *Lisavina Juwita*<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Keperawatan dan Pendidikan Ners Fakultas Kesehatan, Universitas Fort De Kock Bukittinggi  
\*Corresponding author: Imelda Rahmayunia Kartika Email: imelda.rahmayunia@fdk.ac.id

### Abstrak

**Latar belakang:** Kepuasan pasien adalah puas merasa senang sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan lebih dalam tentang manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat sebagai studi deskriptif kepuasan pasien post op di ruang bedah. **Metode:** Dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif analitik, penelitian ini dilakukan pada 52 pasien post operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi. Pasien diberi kuesioner yang diadopsi dari *Nursing Outcome Classification* mengenai kepuasan terhadap manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk melihat gambaran dari setiap poin pernyataan dalam angket. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat 46.2% pasien yang kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat dan 38.5% pasien kurang puas terhadap manajemen nyeri oleh perawat. **Kesimpulan:** Kurangnya kepuasan ini berdampak pada pelayanan perawat di rumah sakit. Diharapkan perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan terbaik dalam hal manajemen nyeri dan *caring* pada pasien.

**Kata Kunci :** *Manajemen nyeri, Caring, Pasien, Post op*

### Abstract

**Background:** Patient satisfaction is satisfied feeling happy as the level of one's feelings after comparing the performance or results he feels with expectations. The purpose of this study was to describe more deeply about pain management and caring behavior of nurses as a descriptive study of post-op patient satisfaction in the operating room. **Methods:** Using a quantitative research design and analytic descriptive approach, this study was conducted on 52 postoperative patients in the Surgical Inpatient Room of Achmad Mochtar Bukittinggi Hospital. Patients were given a questionnaire adopted from the *Nursing Outcome Classification* regarding satisfaction with pain management and nurse caring behavior. Data analysis uses descriptive analysis to see an overview of each statement point in the angle. **Results:** The results of this study indicate that there are still 46.2% of adolescents who are dissatisfied with the caring behavior of nurses and 38.5% of patients who are dissatisfied with pain management by nurses. **Conclusion:** This lack of satisfaction has an impact on nurse services at the hospital. It is expected that nurses can provide the best service in terms of pain management and caring for patients.

**Keywords:** *Pain management, Caring, Patients, Post op*

## PENDAHULUAN

Kepuasan adalah pengalaman yang dinilai dari persepsi seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan yang dalam bahasa inggrisnya *satisfaction* merupakan penunjukan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan atau jasa terhadap ekspektasi seseorang (Kotler, 2014). Kepuasan pasien adalah puas merasa senang, kepuasan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pemimpin yaitu untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya suatu proses, mengetahui kapan harus dilakukan perubahan sebagai upaya perbaikan serta menentukan apakah perubahan yang akan dilakukan mengarah kedalam perbaikan. Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) (Sulastri et al., 2021).

Salah satu bagian dari kepuasan pasien adalah Perilaku *caring* perawat, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perubahan *leadership* dalam profesi keperawatan akan secara terus menerus dikembangkan sehingga

diharapkan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu Aspek yang sangat berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Sebuah penelitian menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit. Perilaku *caring* sangat penting bagi setiap orang, juga sangat dibutuhkan bagi perawat selaku pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit (Nahrul Hayat et al., 2020).

Perilaku *caring* memerankan bagian paling penting dalam dunia keperawatan, sejak dulu keperawatan selalu meliputi empat 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). *Caring* adalah esensi keperawatan yaitu inti nilai-nilai moral keperawatan yang berdasarkan nilai kemanusiaan dan mendahulukan kesejahteraan orang lain, dalam hal ini klien dan keluarganya. Perilaku *caring* merupakan inti nilai-nilai moral keperawatan, bahwa inti moral dan etik keperawatan adalah tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien, perawat mempunyai respons terhadap apa yang dilakukannya apakah baik atau tidak baik

secara moral (Clarke et al., 2009). Sebuah penelitian menyebutkan bahwa *caring* merupakan salah satu cara utama untuk mendapatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* adalah 7,09 (SD = 0,936), dimana mempertahankan keyakinan (0,02), pelestarian budaya (0,03), mengetahui (0,01), bersama (0,03), bernegosiasi (0,02), melakukan untuk (0,03), memungkinkan (0,04), dan restrukturisasi (0,03) secara signifikan memprediksi kepuasan klien (R Square = 0,895). Studi ini mendukung penyelidikan tentang faktor-faktor yang mendasari kepuasan klien dalam skala yang lebih besar, serta identifikasi target dalam merancang intervensi keperawatan di masa mendatang (Ellina et al., 2020).

Selain perilaku *caring*, faktor lain yang dapat menimbulkan puas atau tidak puasnya pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah manajemen nyeri pada pasien. Nyeri adalah sebuah pengalaman tidak menyenangkan, baik secara sensoris maupun emosional, yang disebabkan oleh kerusakan jaringan di tubuh. Hal ini menyebabkan nyeri sering kali dianggap sebagai sinyal dari tubuh untuk memberi tahu adanya penyakit di dalam tubuh tersebut membedakan nyeri ke dalam dua jenis berdasarkan durasi kemunculannya (Tamsuri, 2007). Jenis nyeri yang pertama adalah *acute pain* (nyeri akut), yaitu pengalaman nyeri yang bersifat sementara (kurang dari enam bulan), namun menimbulkan perasaan tidak

nyaman pada penderita. Sementara itu, jenis nyeri yang kedua adalah *chronic pain* (nyeri kronis), yaitu pengalaman nyeri yang dialami secara terus-menerus selama enam bulan atau lebih, sehingga dapat menimbulkan perasaan cemas dan tidak berdaya pada penderitanya (Sarafino, E. P., & Smith, 2014). Manajemen nyeri adalah gambaran tentang seberapa parah nyeri yang dirasakan individu. Pengukuran nyeri dengan pendekatan objektif yang paling mungkin adalah menggunakan respon fisiologi tubuh terhadap nyeri itu sendiri (Kartika, 2019). Manajemen nyeri dilakukan untuk mengurangi rasa nyeri. Nyeri dapat diukur dan berbeda pada setiap orang. Pengukuran subjektif nyeri dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai alat pengukur nyeri seperti visual analog, skala nyeri numerik, skala nyeri deskriptif atau skala nyeri untuk anak-anak (Verizarie, 2020).

Manajemen nyeri dilakukan pada seluruh pasien yang merasakan nyeri di rumah sakit. Pasien yang paling sering mengalami nyeri adalah pasien post operasi. Nyeri sebagai salah satu respon yang muncul pada pasien post operasi dapat menimbulkan stres, sehingga sistem kardiovaskular merespon nyeri dengan mengaktifkan sistem saraf simpatik, sehingga menghasilkan peningkatan detak jantung, tekanan darah, dan kebutuhan oksigen. Nyeri post operasi dapat menimbulkan dampak yang tidak adekuat seperti masalah istirahat dan tidur, penyembuhan luka yang lama, ketidakpuasan pasien, rawat inap yang lebih lama, dan meningkatnya biaya perawatan.

Penatalaksanaan nyeri yang adekuat penting dilakukan pada pasien post operasi dan terpasang ventilasi mekanik. Intervensi non farmakologi telah diakui sebagai adjuvan yang penting, sederhana, dan efisien untuk manajemen nyeri. Penggunaan kombinasi metode farmakologi dan non farmakologi menghasilkan kontrol nyeri yang efektif untuk mengurangi nyeri yang dialami pasien. Perawat dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk melakukan manajemen nyeri pada pasien (Silverman et al., 2018).

Sebuah studi quasi-eksperimental dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien dengan manajemen nyeri sebelum dan sesudah kegiatan peningkatan kualitas berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement-CQI*) di pusat medis universitas yang besar. Tujuannya adalah untuk menerapkan pedoman peningkatan kualitas *American Pain Society (APS)* mengenai pengenalan dan pengobatan nyeri yang tepat. Dilaporkan bahwa lebih dari 90% pasien dilaporkan puas dengan manajemen nyeri. Temuan dari penelitian ini digunakan untuk mengembangkan rencana tindakan pusat kesehatan untuk memandu upaya CQI lebih lanjut untuk meningkatkan manajemen nyeri (Comley & DeMeyer, 2001).

Post operasi adalah masa setelah dilakukannya pembedahan dimulai saat pasien di pindahkan ke ruangan pemulihan dan berakhir sampai pemeriksaan selanjutnya (Agustin, 2020). Perawatan luka post operasi adalah tindakan untuk merawat luka dan

melakukan pembalutan untuk menjadikan luka kotor menjadi luka bersih. Perawatan luka post operasi diperlukan demi mencapainya proses penyembuhan luka yang optimal serta mencegah agar tidak terjadinya infeksi (Nursanti 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, dengan melakukan wawancara kepada pasien post operasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Achmad Mochtar Bukittinggi, dari 10 orang orang responden 6 orang pasien merasakan puas atas layanan dari perawat, mereka mengatakan bahwa perawat bersikap ramah, selalu tersenyum kepada pasien maupun keluarga, dan menanyakan keadaan pasien saat operan jaga berlangsung, sedangkan 4 orang responden merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Achmad Mochtar, mereka mengatakan bahwa perawat yang berjaga memiliki perilaku tidak *caring*, seperti perawat jarang memberikan perhatian terhadap pasien, tidak peduli terhadap keadaan pasien (tidak menanyakan obat sudah diminum atau belum, sudah makan atau belum) perawat juga jarang berkomunikasi dengan pasien mengenai penyakit, perawat judes, ketus, tidak memuaskan ketika menjawab pertanyaan dari pasien maupun keluarga pasien. Pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Perawat kurang terampil dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, kurang cepat menanggapi panggilan pasien, perawat tidak mengecek keadaan pasien dan hanya datang

disaat memberikan tindakan medis.

Berdasarkan data dan fenomena di atas, penting untuk dikaji lebih dalam tentang manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat sebagai studi deskriptif kepuasan pasien post op di ruang bedah.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik yang bertujuan untuk menganalisa manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat sebagai studi deskriptif kepuasan pasien post op di ruang bedah

### Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien post operasi di ruangan bedah RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi berjumlah 108 orang. Setelah dilakukan perumusan metode Slovin, diperoleh sampel penelitian ini adalah 52 orang responden yang diambil selama satu bulan. Sampel diambil menggunakan *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi yakni pasien yang telah dirawat minimal 2 hari rawatan.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yang diambil berdasarkan instrumen penilaian Nursing Outcomes Classification yang dimodifikasi. Kuesioner pertama adalah kuesioner manajemen nyeri terdapat 17 pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan

pasien post operasi rawat inap di RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi dengan skala likert: 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 puas, dan 4 sangat puas (Moorhead et al., 2013). Kuesioner yang kedua yakni kuesioner perilaku *caring* yang terdiri dari 20 pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat, menggunakan skala likert: 1= sangat tidak puas, 2= tidak puas, 3=puas, dan 4=sangat puas.

### Etika Penelitian

Seluruh prosedur serta dokumen yang terkait dengan metode penelitian ini telah ditinjau dan mendapatkan persetujuan etik dari Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Fort De Kock Bukittinggi berdasarkan surat Nomor: 517/KEPK/X/2022.

### Analisa Data

Analisa data yang digunakan adalah deskriptif frekuensi untuk melihat gambaran variabel kepuasan pasien pada manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat.

## HASIL PENELITIAN

Analisa univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian yang akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Pada penelitian ini analisa univariat akan menggambarkan kepuasan pasien pada manajemen nyeri dan perilaku *caring* perawat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik dan kategori kepuasan pasien (N=52)**

Variabel	Mean (SD)	f	%
<b>Usia</b>	27.76 (0.667)		
<b>Jenis Kelamin</b>			
Laki-laki		21	40.4
Perempuan		31	59.6
<b>Kepuasan terhadap <i>caring</i> perawat</b>			
Kurang Puas		24	46.2
Puas		28	52.8
<b>Kepuasan terhadap Manajemen Nyeri</b>			
Kurang Puas		20	38.5
Puas		32	61.5

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas dapat diketahui bahwa dari 52 orang responden, tercatat rata-rata usia anak remaja adalah 27.76 (0.667) tahun, yakni berada pada rentang usia dewasa tengah. Jenis kelamin yang didapatkan pada remaja paling banyak adalah perempuan

dengan persentase sebesar 59.6%. Diketahui dari tabel bahwa 28 orang (53,8%) responden merasa puas pada perilaku *caring* perawat yang diterimanya. Selain itu, diketahui bahwa 32 orang (61,5%) responden merasa puas terhadap manajemen nyeri yang diterimanya.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Tiap Item Pernyataan Pada Kuesioner Kepuasan Pasien Post Operasi Rawat Inap Pada Manajemen Nyeri Pasien**

No Pertanyaan	Variable	Mean	SD	a*
P1	Nyeri terkontrol	2,90	0,664	16
P2	Tingkat nyeri dipantau secara reguler	2,83	0,585	17
P3	Efek samping obat terpantau	3,12	0,676	4
P4	Mengambil tindakan untuk mengurangi nyeri	3,13	0,627	1
P5	Mengambil tindakan untuk memberikan kenyamanan	3,13	0,535	2
P6	Informasi diberikan untuk mengelola obat-obatan	3,13	0,486	3
P7	Mempertimbangkan pilihan individu	3,04	0,740	5
P8	Memberikan pilihan untuk manajemen nyeri	3,02	0,542	6
P9	Manajemen nyeri sesuai dengan keyakinan budaya	2,96	0,593	11
P10	Pendekatan - pendekatan preventif digunakan untuk manajemen nyeri	2,94	0,539	9
P11	Memberikan informasi tentang pembatasan aktivitas	2,92	0,555	14
P12	Informasi disediakan untuk mengurangi nyeri	2,94	0,502	12
P13	Memberikan pilihan-pilihan untuk manajemen nyeri setelah	2,90	0,534	15

No Pertanyaan	Variable	Mean	SD	a*
	kepulungan			
P14	Membuat rujukan kepada kelompok pendukung	2,92	0,479	13
P15	Layanan kesehatan bekerja sebagai satu	2,96	0,441	10
P16	Membuat rujukan ke professional kesehatan dalam manajemen nyeri sesuai kebutuhan	3,02	0,577	7
P17	Masalah keamanan ditangani dengan penggunaan obat nyeri	3,00	0,524	8

\*a = ranking variabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dengan skor rata-rata tertinggi sebesar (3,13) ditunjukkan pada 3 indikator yaitu P4, 5 dan 6 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dari segi perawat mengambil tindakan untuk mengurangi nyeri, memberikan kenyamanan dan memberikan

informasi untuk mengelola obat-obatan. Sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dengan skor rata-rata terendah sebesar (2,83) ditunjukkan pada indikator P2 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dari segi tingkat nyeri dipantau secara reguler.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Tiap Item Pernyataan Pada Kuesioner Kepuasan Pasien Post Operasi Rawat Inap Pada Perilaku Caring Perawat**

No Pertanyaan	Variable	Mean	SD	a*
P1	Sopan santun yang ditunjukkan oleh staf	3,06	0,539	8
P2	Perasaan sayang yang ditunjukkan oleh staf	3,02	0,464	9
P3	Kebaikan yang ditunjukkan oleh staf	3,08	0,479	5
P4	Rasa hormat yang ditunjukkan oleh staf	3,10	0,534	4
P5	Mempertimbangkan opini pasien	2,90	0,603	16
P6	Kepedulian yang ditunjukkan untuk kebutuhan pasien	3,08	0,621	7
P7	Hubungan dengan staf keperawatan	2,96	0,625	15
P8	Frekuensi pengecekan yang ditunjukkan oleh staf	3,15	0,573	2
P9	Kesegeraan merespon terhadap permintaan pasien	3,00	0,594	11
P10	Mengikuti permintaan klien	2,88	0,676	17
P11	Dukungan emosi yang diberikan	2,77	0,645	19
P12	Bantuan untuk mendapatkan kebutuhan spiritual	2,96	0,593	12
P13	Pemberian sentuhan yang tepat	2,75	0,653	20
P14	Orientasi keruangan, perawatan dan rutinitas	3,17	0,685	1
P15	Mengatur jadwal kunjungan	3,00	0,626	10
P16	Keluarga dan teman disambut dengan baik	2,85	0,573	18
P17	Aktivitas menyenangkan diberikan	2,92	0,683	14
P18	Informasi diberikan tentang pilihan perawatan	3,04	0,553	6
P19	Mempertimbangkan biaya perawatan	2,96	0,685	13
P20	Suplai dan peralatan tidak dibuang	3,10	0,634	3

\*a = ranking variabel

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan skor rata-rata tertinggi sebesar (3,17) ditunjukkan pada indikator P14 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dari segi orientasi keruangan, perawatan dan rutinitas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan skor rata-rata terendah sebesar (2,75) ditunjukkan pada indikator P13 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dari segi pemberian sentuhan yang tepat.

## PEMBAHASAN

### **Kepuasan Pasien Post Operasi terhadap Manajemen Nyeri yang dilakukan Perawat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 52 orang responden, sebagian besar responden puas terhadap manajemen nyeri oleh perawat di ruang rawat inap Bedah RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 32 orang (61,5%) responden merasa puas terhadap manajemen nyeri yang diterimanya. Kemudian berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing sub variabel manajemen nyeri oleh perawat, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dengan skor rata-rata tertinggi sebesar (3,13) ditunjukkan pada 3 indikator yaitu P4, 5 dan 6 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dari segi perawat mengambil tindakan untuk mengurangi nyeri, memberikan kenyamanan

dan memberikan informasi untuk mengelola obat-obatan. Sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dengan skor rata-rata terendah sebesar (2,83) ditunjukkan pada indikator P2 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap manajemen nyeri oleh perawat dari segi tingkat nyeri dipantau secara reguler.

Pengelolaan manajemen nyeri untuk penanganan pasien post operasi di RSUD Achmad Mochtar diterapkan melalui skrining, proses, asesmen dan pelayanan untuk mengatasi nyeri meliputi: identifikasi pasien untuk rasa nyeri pada asesmen awal dan ulang, memberikan informasi pada pasien bahwa nyeri dapat disebabkan oleh tindakan atau pemeriksaan. Perihal pelayanan untuk mengatasi nyeri sesuai dengan latar belakang agama, budaya, nilai-nilai pasien dan keluarga: melatih professional pemberian asuhan tentang asesmen dan pelayanan untuk mengatasi nyeri. Manajemen nyeri atau pain management adalah salah satu bagian dari disiplin ilmu medis yang berkaitan dengan upaya-upaya menghilangkan nyeri atau pain relief. Manajemen nyeri ini menggunakan pendekatan multidisiplin yang didalamnya termasuk pendekatan farmakologikal, non farmakologikal dan psikologikal (Hidayati, 2018).

Perawat memiliki peran penting dalam penanganan nyeri, yang meliputi penilaian nyeri dan penilaian ulang secara terus menerus, manajemen nyeri menggunakan pendekatan farmakologis dan non farmakologis,

mengedukasi pasien dan keluarganya tentang pengobatan, penilaian nyeri dan rencana perawatan, serta menjadi advokat pasien untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan haknya dalam penanganan dan pengobatan nyeri (Engkur & Nia, 2019). Nyeri pasca operasi adalah konsekuensi operasi yang umum dan tidak dapat dihindari, bukti menunjukkan bahwa tingkat rasa sakit yang dialami pasien terlalu tinggi. Banyak hal dilakukan untuk penilaian nyeri pasca operasi yang efektif, serta memeriksa hambatan yang menyebabkan nyeri post operasi banyak pasien tidak dinilai (Coll & Jones, 2020).

Penatalaksanaan nyeri yang adekuat penting dilakukan pada pasien post operasi. Penggunaan kombinasi metode farmakologi dan non farmakologi menghasilkan kontrol nyeri yang efektif untuk mengurangi nyeri yang dialami pasien. Perawat dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk melakukan manajemen nyeri pada pasien (Kelly, 2010). Berdasarkan teori (Perry & Potter, 2016) menyatakan bahwa pengelolaan nyeri pada pasien di rumah sakit diberikan dalam bentuk proses manajemen nyeri yang komprehensif. Perawat perlu melakukan pendekatan penatalaksanaan nyeri sehingga dapat memberikan terapi yang sesuai. Pelayanan keperawatan merupakan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga ketika perawat belum bisa melakukan pelayanan keperawatan dengan baik maka pasien kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan (Suwirna Afrini, 2019).

Sebuah penelitian menjelaskan hasil analisis yang sama dengan penelitian ini, yakni untuk tingkat kepuasan pasien didapatkan 59 pasien dengan persentase 77,6% yang menyatakan puas untuk penanganan nyeri yang dialami selama proses perawatan. Sedangkan yang menyatakan tidak puas terhadap penanganan nyeri berjumlah 17 pasien dengan persentase 22,4% (Sari, 2018). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Arifin, (2013) menyatakan bahwa lebih dari separuh (77,6%) pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang didalamnya terdapat penanganan nyeri yang dilakukan oleh perawat dan hanya (22,4%) pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan salah satunya penanganan nyeri yang dilakukan oleh perawat.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen nyeri oleh perawat di ruang bedah rawat inap RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik dalam mengambil keputusan tindakan untuk mengurangi nyeri, memberikan kenyamanan dan memberikan informasi untuk mengelola obat- obatan. Namun perlu lebih ditingkatkan pada peran perawat dalam memantau nyeri pasien secara reguler. Nyeri akan menjadi pengalaman yang buruk bilamana pasien tidak menerima manajemen nyeri yang optimal dari perawat. Pengetahuan perawat dalam pengkajian, penanganan farmakologi dan non- farmakologi serta sikap positif akan mempengaruhi cara perawat dalam merencanakan, memberikan pengobatan dan

menilai respon pasien terhadap tindakan yang sudah diberikan. Perawat sebagai tenaga kesehatan harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang kompeten dalam melaksanakan manajemen nyeri.

### **Kepuasan Pasien Post Operasi terhadap Perilaku *Caring* yang dilakukan oleh Perawat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 52 orang responden, sebagian besar responden puas pada perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi. Hal ini dapat dilihat dari 28 orang (53,8%) responden merasa puas pada perilaku *caring* perawat yang diterimanya. Kemudian berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing sub variabel perilaku *caring* perawat, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan skor rata-rata tertinggi sebesar (3,17) ditunjukkan pada indikator P14 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dari segi orientasi keruangan, perawatan dan rutinitas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dengan skor rata-rata terendah sebesar (2,75) ditunjukkan pada indikator P13 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat dari segi pemberian sentuhan yang tepat.

Definisi perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini adalah perilaku yang ditunjukkan oleh perawat saat memberikan asuhan keperawatan seperti memberi rasa nyaman, perhatian, hormat, peduli, terampil, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan,

melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu, memenuhi kebutuhan pasien, serta mengunjungi pasien.

Perilaku *caring* perawat yang dinilai baik oleh pasien merupakan gambaran dari pengalaman pasien terhadap pelayanan perawat selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kesan yang dialami pasien selama menjalani perawatan dapat membantu pasien meningkatkan kesejahteraannya. Kesan buruk yang ditampilkan oleh perawat satu kali saja, dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap perawat selama pasien dirawat. Perilaku *caring* perawat yang baik diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu domain dari kualitas pelayanan keperawatan. Sebagai inti dari keperawatan, *caring* hendaknya dijadikan landasan bagi perawat dalam melakukan asuhan terhadap pasien untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat (Kusmiran, 2015). Perilaku *caring* yang baik dari seorang perawat dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien, akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan

apa yang diharapkan. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan yang diterimanya dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positif maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien puas akan layanan yang diberikan (Putri, 2021).

Menurut Lesmana, (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa perilaku *caring* yang baik akan berpengaruh pada rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh perawat berupa *caring* akan meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit, dan perawat yang sudah didasari dengan perilaku *caring* akan berpengaruh penting pada profesionalisme keperawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian tentang gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap yang menunjukkan lebih dari separuh (52,7%) perilaku *caring* perawat bernilai baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien (Suwirna Afrini, 2019).

Hasil penelitian bahwa perawat di ruang bedah rawat inap RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi sudah memiliki orientasi keruangan, perawatan dan rutinitas yang baik dalam menjalani perannya. Namun perlu lebih ditingkatkan pada peran perawat dari segi pemberian sentuhan yang tepat terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasakan kepuasan dari perilaku *caring* perawat akan berdampak baik bagi pihak rumah sakit dan pasien itu sendiri. Pasien yang merasakan kepuasan mengindikasikan bahwa kebutuhan

akan kesehatannya terpenuhi dengan baik sehingga mendukung proses kesembuhannya. Bagi pihak rumah sakit, penilaian pasien yang baik berarti bahwa pasien akan cenderung berkunjung kembali, bahkan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Pada sisi lain, penilaian yang tinggi mendorong nilai akreditasi rumah sakit dan meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat. Bagaimanapun, perlu juga disadari bahwa pasien memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga perilaku *caring* yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pasien.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengalaman manajemen nyeri pasien sangat beragam dan menuntut kompetensi perawat dalam melakukan manajemen nyeri yang benar. Selain itu, pasien memerlukan perlakuan yang baik dan sikap *caring* perawat agar dapat menjalani perawatan di rumah sakit dengan baik. Kurangnya kepuasan pasien dalam kedua hal ini berdampak pada pelayanan perawat di rumah sakit. Diharapkan perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan terbaik dalam hal manajemen nyeri dan *caring* pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian ini. Selanjutnya, terima kasih banyak atas dukungan dari berbagai pihak. Penulis juga berterima kasih pada pihak LPPM Universitas Fort De Kock yang telah memfasilitasi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Clarke, P. N., Watson, J., & Brewer, B. B. (2009). From theory to practice: Caring science according to watson and brewer. *Nursing Science Quarterly*, 22(4). <https://doi.org/10.1177/0894318409344769>
- Coll, A. M., & Jones, R. (2020). Role of the nurse in the assessment and management of post-operative pain. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain): 1987)*, 35(4). <https://doi.org/10.7748/ns.2020.e11530>
- Comley, A. L., & DeMeyer, E. (2001). Assessing patient satisfaction with pain management through a continuous quality improvement effort. *Journal of Pain and Symptom Management*, 21(1). [https://doi.org/10.1016/S0885-3924\(00\)00229-3](https://doi.org/10.1016/S0885-3924(00)00229-3)
- Ellina, A. D., Nursalam, N., Yunitasari, E., & Rusmawati, A. (2020). Patient satisfaction about nurse caring behavior: Based on swanson's theory of caring and transcultural nursing theory. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(9).
- Engkur, & Nia, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non Bpjs Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2019. *Jurnal Manajemen STEI*, 02(01).
- Hidayati, I. N. (2018). Studi Deskriptif Pengetahuan Dan Sikap Perawat Tentang Manajemen Nyeri pada Neonatus di Ruang Perinatologi dan PICU/NICU RSUD Tugurejo dan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. *Universitas Muhammadiyah Semarang*, 11(11).
- Kartika, I. R. (2019). Deskripsi Pengetahuan Tentang Manajemen Nyeri Pada Lansia. *REAL in Nursing Journal (RNJ)*, 2(3), 137–143.
- Kotler, A. B. P. (2014). Konsep Kepuasan Philip Kotler. *Konsep Kepuasan Philip Kotler*.
- Kusmiran, E. (2015). SOFT SKILLS CARING dalam pelayanan keperawatan. In *Soft Skills Caring dalam Pelayanan Keperawatan*.
- Moorhead, S., Jhonson, M., Maas, M. L., & Swanson, E. (2013). Nursing Outcomes Classification (NOC): Measurement of Health Outcomes. In *St Louis Mosby*.
- Nahrul Hayat, Rahmadeni, A. S., & Marzuki. (2020). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(5).
- Perry, & Potter. (2016). *Fundamentals of Nursing* (9th ed.). Stokert Hall.
- Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (2014). Health psychology: Biopsychosocial interactions. John Wiley & Sons. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).
- Sari, F. Y. (2018). Analisis Penerapan Proses Asuhan Keperawatan Terkait Manajemen Nyeri terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9).
- Silverman, E., Catania, L., Azam, N., & Baratta, J. L. (2018). Pain management. In *Orthopaedic Knowledge Update 12*. <https://doi.org/10.7748/ns.32.3.33.s37>
- Sulastrri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LURASIK KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA. *Jurnal Pangan Gizi Dan Kesehatan*, 10(2). <https://doi.org/10.51556/ejpaizih.v10i2.158>
- Suwirna Afrini. (2019). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsup Dr. M. Djamil. *Skripsi*.
- Tamsuri, A. (2007). Konsep Dan Penatalaksanaan Nyeri. In *EGC, Jakarta* (Issue 6).
- Verizarie, R. (2020). Skala Nyeri: Jenis dan Cara Menghitungnya. *PT Media Kesehatan Indonesia*.