

# HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Ake Royke Calvin Langingi<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon, Tomohon, Indonesia

## ARTICLE INFORMATION

Received: 19 September 2022

Revised: 11 Oktober 2022

Accepted: 24 Oktober 2022

DOI : 10.57151/jsika.v1i2.43

## KEYWORD

Kepuasan, Pasien, *Caring*, Perawat.

*Satisfaction; Patient; Caring; Nurse*

## CORRESPONDING AUTHOR

Nama : Ake Royke Calvin Langingi

Address: Tomohon, Indonesia

E-mail : langingiak@gmail.com

No. Tlp : +6285341986094

## A B S T R A C T

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di puskesmas adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Tujuan penelitian ini adalah dianalisa hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional study yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (cross sectional). Jumlah Penelitian ini menggunakan teknik non probability dengan jumlah sampel 34 pasien. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Komangaan pada bulan Juni 2021. Hasil penelitian adalah terdapat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan dengan *p value* 0,007. Kesimpulan penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat di UPTD Puskesmas Komangaan sebagian besar berperilaku baik (55,9%) pasien di UPTD Puskesmas Komangaan sebagian besar puas (61,8%) terdapat hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan. Sebagai saran penelitian ini dijadikan bahan masukan bagi tempat penelitian di UPTD Puskesmas Komangaan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terutama dalam melakukan *caring* bagi setiap pasien yang datang berobat agar penerapan teori dasar keperawatan termasuk komunikasi terapeutik benar-benar terlaksana menambah ilmu tentang teori-teori dasar keperawatan dan keperawatan komunitas umumnya menambah ilmu tentang teori-teori dasar keperawatan dan keperawatan komunitas umumnya.

*Patient satisfaction can be influenced by the caring behavior of nurses. Nurses who have a concern in providing nursing care to patients in hospitals are nurses who have a caring attitude. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurse caring and patient satisfaction at the Komanganaan Health Center UPTD. This type of research is a quantitative research, analytical descriptive with a cross-sectional approach (cross sectional study). The research was carried out at the UPTD Komangana Health Center in June 2021. The results of the study showed that there was a relationship between nurse caring and patient satisfaction at the Komanganaan Health Center UPTD. The conclusions of this study : the caring behavior of nurses in UPTD Komangana Health Center was mostly well-behaved; most of the patients at the Komanganaan Community Health Center UPTD were satisfied; there is a relationship between caring for nurses and the level of patient satisfaction at the Komanganaan Public Health Center UPTD. As a suggestion, this research is used as input for research sites at the Komanganaan Health Center UPTD to further improve health services, especially in caring for every patient who comes for treatment so that the application of basic nursing theory including therapeutic communication can actually be implemented; add knowledge about the basic theories of nursing and community nursing in general. increase knowledge about the basic theories of nursing and community nursing in general*

## PENDAHULUAN

Faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Iwan et al., 2019). Menurut data WHO sesuai penelitian (Doondori et al., 2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien berbeda di setiap negara. Kepuasan di negara-negara maju sudah tinggi dibandingkan kepuasan pasien di negara-negara berkembang. Kepuasan di negara-negara berkembang baru mencapai 80% tingkat kepuasannya dilihat dari konteks pelayanan petugas kesehatan. Angka ini masih di bawah angka standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah sebesar 90%.

Kepuasan pasien di Sulawesi Utara mencapai 80%. Kepuasan pasien di Kabupaten Bolaang Mongondow agak berbeda yakni mencapai 75% saja. Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2018 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4 hingga 5 kasus tiap bulan (Klaipetch, (2018) dalam (Widiasari et al., 2019). Standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan pemerintah, kepuasan pasien rawat inap di Indonesia mencapai lebih dari 90% (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Hasil *survey* pada beberapa pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Komangaan, diperoleh data bahwa sekitar 70% pasien kurang puas atas pelayanan petugas kesehatan. Hasil *survey* pada 55 pasien yang berkunjung, 16 pasien mengatakan puas atas pelayanan petugas kesehatan, sementara 39 pasien menyatakan kurang puas atas pelayanan petugas kesehatan khususnya dalam konteks ketepatan waktu pelayanan dan sebagainya.

Hasil wawancara peneliti dengan 10 pasien yang dirawat di UPTD Puskesmas Komangaan, 4 pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat, tetapi 6 pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan perawat. Pelayanan perawat yang dominan dikeluhkan pasien, karena perawat dinilai hanya sibuk bermain *game* di *handphone* masing-masing sehingga pelayanan terabaikan. Ada juga perawat yang dinilai acuh tak acuh dan jarang melayani pasien jika diperlukan karena sibuk dengan bermain *game online* lewat *handphone*. Pada umumnya keluhan pasien soal ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* merupakan perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Penelitian lain yang mendukung yang dilakukan oleh (Roufuddin et al., 2021) didapatkan bahwa dari hasil penelitian pada data tingkat kepuasan, sebanyak 22 orang (59,5%) menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan perilaku *caring* perawat, 12 responden atau (32,4%) menyatakan puas dengan perilaku *caring* perawat, dan 3 orang responden atau (8,1%) menyatakan cukup puas. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Jumlah Penelitian ini menggunakan teknik non *probability sampling* dengan jumlah sampel 34 pasien. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Komangaan pada bulan Juni 2021. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di UPTD Puskesmas Komangaan, bulan Januari sampai Februari 2021 berjumlah 34 pasien dengan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang baku; data yang diperoleh diolah dengan menggunakan uji *chi square* lalu dianalisis secara univariat dan bivariat.

## HASIL & PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1** Distribusi Frekuensi berdasarkan Umur Responden di UPTD Puskesmas Komangaan.

Umur Responden	n	%
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	4	11,8
Dewasa Awal(26-30 Tahun)	9	26,5
Lansia Awal (31-35 Tahun)	6	17,6
Dewasa Akhir (36-40 Tahun)	11	32,4
Lansia Awal (41-45 Tahun)	4	11,8
Total	34	100

Sumber: Data Primer 2021.

**Tabel 2** Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Responden di UPTD Puskesmas Komangaan.

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	13	38,2
Perempuan	21	61,8
Total	34	100

Sumber: Data Primer 2021

**Tabel 3** Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan Responden di UPTD Puskesmas Komangaan.

Pendidikan Responden	n	%
SD	1	2,9
SMA	23	67,6
D3	8	23,5
S1	2	5,9
Total	34	100

Sumber: Data diolah, 2021

**Tabel 4** Distribusi Frekuensi berdasarkan Pekerjaan Responden di UPTD Puskesmas Komangaan.

Pekerjaan Responden	n	%
TANI	8	23,5
ASN	4	11,8
Swasta	13	38,2
Tidak Bekerja	1	2,9
IRT	8	23,5
Total	34	100

Sumber: Data diolah, 2021

### Analisis Univariat

**Tabel 5** Distribusi Frekuensi berdasarkan Variabel *Caring* Perawat di UPTD Puskesmas Komangaan.

<i>Caring</i> Perawat	n	%
Kurang Baik	15	44,1
Baik	19	55,9
Total	34	100

Sumber: Data diolah, 2021

**Tabel 6** Distribusi Frekuensi berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Komangaan.

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	13	38,2
Puas	21	61,8
Total	34	100

Sumber: Data diolah, 2021

## Analisis Bivariat

**Tabel 7.** Hasil tabulasi silang variabel *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Komangaan Tahun 2021.

Caring Perawat	Kepuasan		Total	<i>p value</i>	OR (CI - 95%)
	Tidak puas	Puas			
Kurang baik	10 29,4%	5 14,7%	15 44,1%	0,007	2,080
Baik	3 8,8%	16 47,1%	19 55,9%		
Total	11 38,2%	21 61,8%	34 100%		

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tabulasi silang antara variabel bebas (*Caring* Perawat) dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) dengan menggunakan uji statistika Chi Square dari 34 responden, untuk 15 responden yang memiliki kategori *caring* perawat yang kurang baik, 10 responden (29,4%) tidak puas dan sebanyak 5 responden (14,7%) merasa puas. Sedangkan dari 19 responden yang *caring* perawatnya baik, terlihat bahwa hanya 3 responden (8,8%) yang tidak puas dan 19 responden (55,9%) merasa puas

Melihat data pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tabulasi silang antara variabel bebas (*Caring* Perawat) dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) dengan menggunakan uji statistika *Chi Square* dari 34 responden untuk 15 responden yang memiliki kategori *caring* yang kurang baik, 10 responden (29,4%) merasa tidak puas dan sebanyak 5 responden (14,7%) merasa puas. Sedangkan dari 19 responden, responden yang *caring* perawat baik, terlihat bahwa hanya 3 responden (8,8%) merasa tidak puas dan 16 responden (47,1%) merasa puas.

Hasil uji statistik antara variabel independen (*caring* perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan menggunakan uji *Chi Square*, menunjukkan terdapat hubungan *caring* perawat dan kepuasan pasien seperti yang terlihat pada tabel di atas. Hasil uji statistika didapat *p value* = 0,007 pada *Continuity Correction* signifikansi 2 sisi yang berarti *p value* < nilai  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan *caring* perawat dan kepuasan pasien atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Berdasarkan keterangan tabel di atas juga diperoleh nilai odds ratio 2,080 yang menyatakan bahwa jika *caring* perawat baik maka akan berpeluang 2 kali menjadikan pasien merasa puas demikian sebaliknya.

Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Mulyatiqza, 2016). Sejalan dengan penelitian Montol, dkk (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan umur dengan kepuasan pasien Jamkesmas di UPTD Puskesmas Ratahan Minahasa Tenggara. Umur seseorang ikut menentukan bagaimana sikap pasien kepada penyakitnya dan terhadap hubungannya dengan tenaga kesehatan termasuk perawat. Menurut Gunarsaz (2014) Semakin bertambah umurnya maka pasien bersikap mengikuti penyakitnya, bahkan mengikuti perilaku petugas atau tenaga kesehatan atas perlakuan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Purwaningsih, 2018) menyatakan dalam penelitiannya yang berjudul perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap, dalam penelitian ini menjelaskan bahwa jika perawat memiliki perilaku *caring* maka akan menunjukkan hal positif yakni kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Sependapat juga dengan hasil penelitian Ilkfa dan Harniah (2017) yang menyatakan terdapat hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat – klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Makausi estefina, batasina miranda, 2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU GMIM Bethesda Tomohon. Hal ini terjadi karena sejak tahun 2020 perawat melakukan pelayanan prima dengan maksimal sehingga pasien merasa puas. Semakin baik perilaku *caring* perawat maka pasien semakin puas.

Hasil penelitian ini juga senada dengan hasil penelitian (AA. Komp. Ngurah Darmawan, 2016) yang menyatakan terdapat ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung. Pelayanan kesehatan perawat berupa *caring*

perawat merupakan praktek nyata perawat yang meningkatkan kepuasan pasien. Kepedulian, dan cinta terhadap orang lain yang mengalami kelemahan tubuh akan meningkatkan kepuasan pasien karena menimbulkan perasaan senang yang berdampak pada kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga senada dengan hasil penelitian (Fitrian et al., 2016) yang menyatakan terdapat hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Panti Waluya Sawangan Malang. Caring perawat merupakan praktek nyata perawat karena menggambarkan caring sebagai dasar dalam sebuah kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, Kepedulian, dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain, sementara kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Oroh & Pondaag, 2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Noongan. Hal ini terjadi karena umur responden dominan sudah tergolong dewasa akhir sehingga setiap keputusan atau yang dirasakan berdasarkan emosional sehingga lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dibandingkan yang masih berumur muda.

Menurut teori Utama (2013) yang menyatakan bahwa besarnya pengaruh karakteristik individu pasien termasuk usia pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan penilaian pasien yang telah dirumuskan para ahli diberbagai daerah belum tentu dapat dimanfaatkan sepenuhnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada negara lain. Secara teoritik bahwa seseorang dengan umur produktif cenderung tidak puas dibandingkan dengan umur yang tidak produktif

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa diketahui perilaku caring perawat di UPTD Puskesmas Komangaan sebagian besar berperilaku baik; diketahui pasien di UPTD Puskesmas Komangaan sebagian besar puas dengan pelayanan perawat yang mengutamakan perilaku caring;serta teranalisis hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan

## **DAFTAR PUSTAKA**

AA. Komp. Ngurah Darmawan. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 48–53.

Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4(2), 76–83. <https://jurnal.akperdharmawacana.ac.id/index.php/wacana/article/view/281>

Fitrian, I., Yudiernawati, A., & Lasri. (2016). Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan MALang. *Jurnal Nursing News*, 1, 134–142. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/431/349>

Iwan, R., Sudirman, & Rosnawati. (2019). Hubungan Pelayanan Petugas dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. *Kolaboratif Sains*, 01, 1–9. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/jom/article/view/798>

Kementerian Kesehatan RI. (2008). *PMK No. 741 ttg Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan d.pdf* (p. 11).

Makausi estefina, batasina miranda, akay tinny. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243. <http://jurnal.unsrittomohon.ac.id/index.php?journal=ejournal&page=article&op=view&path%5B%5D=525>

Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2018). Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*, 2.

Purwaningsih, D. F. (2018). PERILAKU CARING PERAWAT PELAKSANA DI RUANG RAWAT

INAP. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 61–67.

Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30587/ijpn.v2i2.3313>

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>