

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD DR. RASIDIN PADANG

Fitri Mailani<sup>1</sup>, Nera Fitri<sup>2</sup>  
STIKes YPAK Padang  
email: [fitri\\_mailani@ymail.com](mailto:fitri_mailani@ymail.com)

Submitted :06-03-2017, Reviewed:22-03-2017, Accepted:05-04-2017

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>

### ABSTRAK

*Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD.dr. Rasidin Padang. Desain penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Agustus 2015 sampai Juli 2016. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 507 orang, sampel diambil secara purposive sampling dengan batasan waktu 2 minggu sampel sebanyak 84 orang. Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji chi-square dengan tingkat kemaknaan 95%. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,002). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Disarankan bagi Intansi RSUD dr. Rasidin Padang untuk meningkatkan perilaku caring perawat dengan mengadakan pelatihan atau seminar tentang perilaku caring perawat sehingga perawat dapat menerapkan perilaku caring terhadap pasien.*

**Kata Kunci** : BPJS, Perilaku Caring Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*Nurses caring behavior is critical in fulfilling patient satisfaction, it is becoming one of the indicators of quality of care in a hospital. More than half of that 60% patients have complained to the nurse caring behavior, said patients are not satisfied with the nurse caring behaviors. The purpose of this study was to determine the relationship with the nurse caring behavior BPJS level of patient satisfaction in inpatient of RSUD. dr. Rasidin Padang. This research was conducted in August 2015 until July 2016. The population in this study were 507 people, samples were taken by purposive sampling with a 2 week time limit sample of 84 people. Data were analyzed using frequency distribution and chi-square test with a significance level of 95%. The result showed most of the 39 (46.4%) nurses caring behavior worse, more than half of the 50 (59.5%) of respondents are not satisfied with the nurse caring behavior, there is a significant relationship between nurse caring behaviors with a level of satisfaction in patients BPJS (p value = 0.002). Can be concluded that the better behavior of caring nurse in giving nursing services to patients, the level of patient satisfaction with nursing care will be better too.*

**Keywords** : BPJS, Caring, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Depkes RI, 2008). Perilaku *caring* perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Watson, 2009).

Fokus utama dari keperawatan adalah faktor-faktor *carative* yang bersumber dari perspektif humanistic yang dikombinasikan dengan dasar pengetahuan ilmiah. Watson kemudian mengembangkan sepuluh faktor *carative* tersebut untuk membantu kebutuhan tertentu dari pasien dengan tujuan terwujudnya integritas fungsional secara utuh dengan terpenuhinya kebutuhan biofisik, psikososial dan kebutuhan interpersonal (Watson, 2009).

Perilaku *Caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, dalam Gurusinga 2011). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit.

Masyarakat miskin juga memiliki hak yang sama dengan golongan masyarakat lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu tersebut, diperlukan biaya yang cukup mahal sehingga bagi masyarakat miskin hal yang sulit untuk diwujudkan. Oleh sebab itu pemerintah melakukan

upaya dalam memenuhi hak-hak masyarakat yang seharusnya mereka dapatkan. Contoh dari upaya pemerintah tersebut adalah dengan dibuatnya program Jamkesmas, askes, dan lain sebagainya. Namun, program-program tersebut telah dialihkan ke program baru pemerintah yakni program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai dari tahun 2014 hingga 2019 mendatang. Jaminan Kesehatan Nasional ini dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan kesehatan seperti balai kesehatan, puskesmas, rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta yang ikut bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan. Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Otani (2009) di lima rumah sakit di daerah metropolitan St.Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illincis Amerika Serikat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor yang lainnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Subhan (2012) di RSUD Dompus, NTB menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas. Penelitian lain oleh Simanungkalit (2014) tentang perbandingan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan Non Jaminan Kesehatan Nasional tentang perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS. Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan pasien JKN dan Non JKN. Sedangkan penelitian lain oleh Triasditya (2014) di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk, menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Rawat Inap.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan

pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD.dr. Rasidin Padang.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2015 sampai Juli 2016. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 507 orang, sampel diambil secara *purposive sampling* dengan batasan waktu 2 minggu sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuisioner yang dibagikan kepada pasien BPJS, dengan kriteria inklusi: Pasien BPJS yang bersedia jadi responden, pasien BPJS yang bisa baca tulis, pasien BPJS yang rawat inap  $\geq 3$  hari, dan pasien BPJS yang berumur 17 - 70 tahun. Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan 95%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 39(46,4%) responden mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* buruk di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016. Hasil penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut.

Perilaku Caring perawat	f	%
Buruk	39	46,4
Cukup	24	28,6
Baik	21	25,0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 50 orang (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat di ruangan rawat inap RSUD. dr. Rasidin Padang Tahun 2016. Hasil penelitian dapat dilihat ditabel dibawah ini:

## **Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	f	%
Tidak puas	50	59,5
Puas	34	40,5
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proposi responden yang tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat lebih banyak perilaku *caring* buruk 29 (74,4%) dibandingkan dengan perilaku *caring* baik 6 (28,6%) di ruangan rawat inap RSUD. Dr. Rasidin Padang Tahun 2016. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

## **Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Perilaku caring Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas		N	%
	n	%	n	%		
Buruk	29	74,4	10	25,6	39	100
Cukup	15	62,5	9	37,5	24	100
Baik	6	28,6	15	71,4	21	100
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>59,5</b>	<b>34</b>	<b>40,5</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tiara (2013) tentang hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pringsewu Lampung dengan sampel sebanyak 96 orang responden, didapatkan hasil 54 (56,3%) perawat memiliki perilaku *caring* buruk, sedangkan 42 orang (43,8%) perawat dengan perilaku *caring* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susihar (2010) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Fatmawati Cilandak, hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat

dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ( $p$  value= 0,000). Hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat ini didukung dengan teori keperawatan yang diterbitkan oleh Watson(2009), *The Phylosophy and Science Of Caring*, menyatakan bahwa *caring* adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan dari genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi.

Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut. Menurut analisa peneliti didapatkan bahwa sebagian besar responden mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* buruk. Hal ini terbukti dari jawaban responden terhadap kuisisioner yang diberikan, responden yang menyatakan bahwa perawat tidak merespon panggilan pasien dengan cepat 62%. sehingga pasien merasa tidak dilayani dengan baik. Responden mengatakan perawat sering terlambat datang saat pasien memanggil.

Penelitian Laila (2011) di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang mengatakan bahwa 57% pasien mengatakan tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat dan 66% pasien menilai perilaku *caring* perawat kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismar (2002) di RSUD Anwar Malang tentang perilaku *caring* perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien, menunjukkan bahwa 48,3% pasien menilai perawat tidak *caring* dan 79,2% pasien mengatakan tidak puas.

Menurut Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon klien sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan

memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh klien. Simpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian diatas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan pelanggan atau klien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan atau pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien. Hal ini akan menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andariyani (2009), hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p$ -value 0,001 dimana sebagian besar perawat dalam memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 191 responden (83,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rice (2014) menunjukkan bahwa dari 74 orang responden, terdapat 39 orang (52,7%) responden mengatakan perawat tidak memiliki perilaku *caring* dan responden tidak puas sebanyak 26 orang (66,7%). Hasil analisa bivariat yaitu dari statistik *Chi Square* menunjukkan  $p$ -value  $0,021 \leq 0,05$  yang berarti ada hubungan mekanisme perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Pasaman Barat. Rafii (2007) juga menyampaikan dalam penelitiannya bahwa semakin baik perilaku seorang perawat maka semakin tinggi pula kepuasan pasien nya.

*Caring* adalah sentral praktik keperawatan, yang merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Hal ini adalah esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggungjawaban hubungan antara perawat-pasien, dimana perawat harus mampu mengetahui dan memahami tentang kebiasaan manusia dan respon manusia terhadap masalah kesehatan yang sudah ada atau berpotensi akan timbul (Watson,2009).

Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive, dan dukungan. Perilaku ini berfungsi untuk memperbaiki atau meningkatkan kondisi dan cara hidup manusia yang menekankan pada aktivitas yang sehat dan memungkinkan individu serta kelompok berdasarkan budaya (Watson, 2009).

Hasil analisa peneliti perilaku *caring* merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin juga baik juga. Hal ini terbukti dari hasil kuisisioner tingkat kepuasan responden menyatakan bahwa tanggung jawab perawat kurang 61% dalam memberikan pelayanan dan responden tidak puas dengan pelayanan perawat dan kuisisioner perilaku *caring* perawat responden yang menyatakan bahwaperawat tidak merespon panggilan pasien dengan cepat 62%. sehingga pasien merasa tidak dilayani dengan baik. Responden mengatakan perawat sering terlambat datang saat pasien memanggil.

## SIMPULAN

Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Trimakasih kepada direktur RSUD Dr. Rasidin Padang. Seluruh perawat dan pasien yang terlibat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Mansjoer, A. (2000). *Kapita selekta kedokteran*. Ed. 3. Media aesculapius; Jakarta.

- Mariotti, M., C., Carvalho, J., G., R. (2011). Improving quality of life in hemodialysis: impact of an occupational therapy program. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 18, 172-179. DOI 10.3109/11038128.2010.488271
- Alimul Aziz. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*. Salemba Medika: Jakarta.
- Anderson, H. (2012). *Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Ruang Inap RSUP DR. M. Djamil Padang*. Tidak dipublikasikan.
- Dapartement Kesehatan RI. (2008). *Direktoral Bina Pelayanan Keperawatan*. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik: Jakarta.
- Dapartement Kesehatan RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan ( JKN ) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Dapartement Kesehatan RI; Jakarta.
- Simanungkalit, Febrina. (2014). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN dan Non JKN tentang Perilaku Caring Perawat di ruang Rawat Inap RS.Paru dr.Ario Wirawan*. Salatiga.
- Gurusinga, Rahmad. (2013). *Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Riset Keperawatan Indonesia (1)* 32-38.
- Hidayati, Nurlaili. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Indrastuti, Yani. (2010). *Analisis Hubungan Perilaku Caring dan Motivasi Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Menerapkan Prinsip Etik Keperawatan Dalam Asuhan*

- Keperawatan Di RSUD Sragen. Depok.*
- Ismar, Agustin. (2002). *Perilaku Caring Perawat Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kliien Di RSUD Anwar Malang.*
- Khaira, Laila. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pariaman Padang.*
- Listianingsih, Lidwina Triastuti. (2012). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien False Emergency Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan .*
- Morrison, Paul. (2009). *Caring and Communicating: The Interpersonal Relationship In Nursing.* EGC: Jakarta.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan edisi revisi.* Rineka Cipta: Jakarta
- Nursalam, (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 4.* Salemba Medika: Jakarta .
- Pohan, Imbalo. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* EGC : Jakarta
- Purnomo. (2011). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan .*Rieneka :Jakarta
- Rafli, F., Hajinezhad, M. E., & Haghani, H. (2008). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75–84.
- Watson, Jean, (2010). *Nursing Theoritis And Their Work ( edited by ) Martha Raile Alligood, Ann Marriner Tomey. Edisi 7.*
- Watson, Jean. (2009). *Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Sciences.* New York : Springer Publishing Company,.  
Dari :<http://books.google.co.id/>
- Supriantini, Eva. (2009). *Hubungan Faktor Individu Dan Faktor Organisasi Dengan Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung.*
- Susanti, Lisa. (2013). *Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Andalas Padang.*
- Tiara, azzah. *Hubungan Antara Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien .*2013
- Publishing. (2014). *Himpunan Peraturan BPJS Kesehatan.*Jakarta : Perum LKBN ANTARA