HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN LAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI IRNA 3 RSUD PATUT PATUH PATJU LOMBOK BARAT

Muhammad Asnul Husni¹, Citra Sepriana², Ageng Abdi Putra³, H. Hadi Suryatno⁴
^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Mataram
citra.sepriana@gmail.com

INTISARI

Perilaku *caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden pasien BPJS, dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* serta menggunakan uji statistik *spearman rank*.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat.

Jika perilaku *caring* perawat diruang IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat tinggi maka kepuasan layanan keperawatan yang diterima oleh pasien merasa puas dan begitu sebaliknya apabila perilaku *caring* perawat pasien kurang baik maka pasien akan merasa kurang merasa dilayani sehingga pasien merasa tidak puas.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Layanan Keperawatan, Pasien BPJS kesehatan

THE CORRELATION BETWEEN BEHAVIOR OF NURSES AND SATISFACTION OF NURSING SERVICE FOR PATIENTS OF BPJS FOR HEALTH IN ROOM 3 PATUT PATUH PATJU DISTRICT HOSPITAL WEST LOMBOK

Muhammad Asnul Husni¹, Citra Sepriana², Ageng Abdi Putra³, H. Hadi Suryatno⁴
^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Mataram
muhammadasnulhusni@gmail.com

ABSTRACT

Caring behavior is universal phenomenon affecting human thought, feeling and connection with others. Nurse should own the caring behavior in nursing the patients since the correlation between caring treatment and patient is a factor that affect the recovery of the patient. This research is aimed at determining the correlation between caring behaviour nurses and statisfaction of nursing service for patients of BPJS health in room 3 Patut Patuh Patju District Hospital West Lombok.

The research is using correlation method with cross sectional approach. The data were collected through questionnaires from 94 patients of BPJS for health as samples selected through purposive sampling and analyzed with Spearman Rank Statistic test

The research showed that there is correlation between caring behavior of nurses and statisfaction of nursing service for patients of BPJS for health in room 3 Patut Patuh Patju District Hospital West Lombok.

If caring behavior in room 3 patut patuh patju district hospital west Lombok is high, the patients will have good statisfaction, and vice versa, if caring behavior in room 3 patut patuh patju district hospital west Lombok is not good, the patients will have bad statisfaction

Keywords : *Caring Behavior, Nursing Care Service, Patients Of BPJS Health*

PENDAHULUAN

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan.

Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015). Salah satu tindakan yang diharapkan adalah tenaga perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien yaitu dapat melalui teknik dan sikap komunikasi serta berperilaku *caring* selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Perilaku *caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama (Potter & Perry, 2010). Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, bukan semata-mata untuk kesembuhan pasien saja. Selain itu tingkat kepuasan

pasien juga merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan dari (Sabarguna, 2008). Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2008).

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. Salah satu bentuk upaya program pemerintah adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) yang merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Thabrany 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS

kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan *corelational study* dengan pendekatan *cross sectional design*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 124 responden, Sampel yang Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh menggunakan *purposive sampling* sebanyak 94 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Penilaian yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur perilaku *caring* perawat dan kepuasan layanan keperawatan menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *Spearman Rank* .(Sugiyono, 2017).

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada kelompok yang berusia diantara 45-60 tahun yakni sebanyak 45 responden (47.9%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 49 responden (52.1%).

Karakteristik	Jumlah (n=94)	Persentase (%)
A. Usia		
1. 18 - 30 Tahun	23	24,5%
2. 31 - 44 Tahun	26	27,7%
3. 45 - 60 Tahun	45	47,9%
B. Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	45	47,9%
2. Perempuan	49	52,1%
C. Pekerjaan		
1. Buruh	25	26,6%
2. Petani	21	22,3%
3. IRT	19	20,2%
4. Wiraswasta	17	18,1%
5. Pelajar	12	12,8%
D. Pendidikan		
1. Tidak Sekolah	14	14,9%
2. SD	38	40,4%
3. SMP	12	12,8%
	28	29,8%
	2	2,1%

4. SMA		
5. S1		

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 25 responden (26.6%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 38 responden (40.4%).

Tabel 2 Identifikasi tanggapan reponden terhadap perilaku *caring* perawat di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	12	12.8%
2	Cukup	72	76.6%
3	Kurang	10	10.6%
	Total	94	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa perilaku *caring* perawat sebagian besar dalam kriteria cukup sebanyak 72 responden (76.6%).

Tabel 3 Identifikasi Kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat

No	Kepuasan Layanan Keperawatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Puas	15	16.0%
2	Puas	78	83.0%
3	Tidak Puas	1	1.1%
	Total	94	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan keperawatan sebanyak 78 responden (83.0%)

Tabel 4 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Layanan Keperawatan Pada Pasien BPJS Kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat

Caring Perawat	Kepuasan Layanan						Total	
	Tidak Puas		Puas		Sangat puas			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kurang	1	1	9	10	0	0	10	10
Cukup	0	0	62	66	10	11	72	77
Baik	0	0	7	7	5	5	12	13
Total	1	1	78	83	15	16	94	100
<i>p-value uji Spearman-Rank</i> 0,002								
<i>Cofecient correlation</i> 0,321								

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa perilaku *caring* perawat sebagian besar dalam kriteria cukup sebanyak 72 responden (76.6%).

Tabel 3 Identifikasi Kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat

Berdasarkan tabel 4 di atas, Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji *Spearman-Rank* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 ($p < 0,05$) dan *coefficient correlation* sebesar 0,321. Pembahasan Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan keperawatan sebanyak 78 responden (83.0%) memberikan tanggapan bahwa perilaku *caring* perawat sebagian besar dalam kriteria cukup sebanyak 72 responden (76.6%). Ditinjau dari hasil penelitian karakteristik responden dari segi pekerjaan dan pendidikan pada tabel 1. Dimana sebagian besar responden bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 25 responden (26.6%). Menurut Situmpol (2012), masyarakat yang bekerja, lebih cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan. Oleh karna itu orang yang bekerja lebih cenderung menuntut dan mengkritik pelayanan yang diberikan. Dari segi pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan

SD sebanyak 38 responden (40.4%). Pendidikan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang yang dimana semakin tinggi pendidikan seseorang maka pengetahuan seseorang itu semakin tinggi. Menurut Lestari (2008) Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin meningkat daya mengkritisi segala sesuatu, sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan terasa puas atau tidak.

Caring merupakan bentuk dasar dari praktik keperawatan yang dimana membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan antara perawat dengan klien (Potter & Perry 2010). Perilaku *caring* merupakan hal yang penting bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam layanan keperawatan, yang akan membantu salah satu dari proses kesembuhan pasien itu sendiri (Manurung, S 2013). Hal ini sesuai dengan penelitian Eka Febri Marmi (2015) tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menunjukkan hasil bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat termasuk dalam kriteria cukup sebanyak 13 responden dengan presentase 72.2%.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa layanan keperawatan yang diberikan pada pasien BPJS kesehatan di ruang IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat sebagian besar dalam kriteria puas sebanyak 78 responden (83.0%). Ditinjau dari hasil penelitian karakteristik responden dari segi umur dan jenis kelamin pada tabel 1. Dimana sebagian besar responden pada kelompok yang berusia diantara 45-60 tahun yakni sebanyak 45 responden (47.9%). Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai

berulang tahun, semakin bertambahnya usia semakin cukup juga tingkat kematangan dan kekuatan seseorang yang lebih matang dan bekerja dan berfikir dan hal ini juga dipercaya oleh masyarakat dari segi kedewasaan seseorang berdasarkan umur mereka, usia lebih tua lebih puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan karena usia muda lebih menuntut pelayanan agar lebih baik lagi (Wong, 2009). Dari segi jenis kelamin menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 49 responden (52.1%). Menurut Situmpol (2012) mengatakan bahwa jenis kelamin wanita cenderung puas terhadap pelayanan daripada laki-laki, hal tersebut karna sifat peserta dengan jenis kelamin laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas ditunjukkan dengan sifat percaya diri, terus terang, keras, kompetitif dan yakin.

Kepuasan layanan keperawatan juga tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah dari pada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2008). Hasil Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyasih (2014) yang berjudul persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI kendal yang dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS yaitu sebanyak 97 responden (45,1%).

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa Hasil uji *spearman rank* didapatkan P value = 0,002 yang berarti bahwa nilai p value lebih kecil dari nilai alpha ($P < \alpha$) dengan $\alpha = 0.05$ yang artinya H_0 diterima yang diartikan

bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat. Didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,321 maka dengan ini menandakan bahwa ada koefisien korelasi yang cukup antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan.

Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat ketika memberikan layanan keperawatan kepada pasien BPJS maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Pernyataan ini didukung teori yang dikemukakan oleh Singgih & Yulia (2012), bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien atau keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat, ada orang sakit yang ingin selalu diperhatikan dan menarik perhatian perawat, ada pula pasien yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat.

Berdasarkan beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberikan dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan kesehatan di rumah sakit (Ilkafah & Harnia, 2017).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian, maka dapat dikemukakan kesimpulan ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien BPJS kesehatan di IRNA 3 RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat. Karena 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

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Febri Marmi 2015 Tentang Hubungan Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku *Caring* Perawat Menurut Persepsi Klien Di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi. Stikes Aisyiyah Yogyakarta
- Ilkafah, 2017. Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat *Inappriate Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Jurnal.Universitas Hasanuddin.
- Kotler, P. 2008. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lestari, P. Sunarto dan Kuntari.(2008). *Analisa Penentu Tingkat KepuasanPasien di Rumah Sakit PKUMuhammadiyah Bantul*.Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Manurung S , 2013. *Persepsi pasien terhadap perilaku caring di ruang rawat inap rumah sakit*.
- Nursalam, 2017. Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi Ke 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Potter & perry, 2010.Fundamental keperawatan.Edisi 7.Jakarta : salemba medika.
- Purwoastuti. 2015. *Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka baru press
- Sabarguna, B.S. 2008, *Quality Assurance Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta
- Thabrany, Hasbullah. 2014. Jaminan Kesehatan Nasional.PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Singgih,& Yulia. 2012. *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Libri.
- Sugiyono, 2017. Statistika Untuk

- Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding Konferensi Nasional II PPNI JawaTengah* , 274-279.
- Wong, D.L. 2009.*Buku Ajar Keperawatan Pediatrik Volume 2*. Jakarta : EGC.