

Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022

The Relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction at the Besiq Health Center Public Poly in West Kutai Regency in 2022

Gita Ernike¹, Abd Kadir^{1*}

¹ Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kaltim, Kalimantan Timur, Indonesia

*(Korespondensi e-mail:
abdulkadirmakassar86@gmail.com)

Kata kunci: Perilaku caring, Kepuasan pasien, Puskesmas.

Keywords: Caring behavior, Patient satisfaction, Health center.

Poltekkes Kemenkes Kendari, Indonesia
ISSN: 2085-0840
ISSN-e: 2622-5905 Periodicity: Bianual vol. 15 no. 2 2023
jurnalanhakcipta@poltekkes-kdi.ac.id
Received: 17 April 2023
Accepted: 29 August 2023

Funding source: None
DOI: 10.36990/hijp.v15i2.883
URL: <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/883>

Ringkasan: Latar Belakang: Perilaku caring secara umum dapat diartikan sebagai kapasitas untuk berbakti kepada orang lain, pengawasan yang waspada, menunjukkan perhatian, perasaan kasih sayang, cinta atau kasih sayang kepada orang lain, yaitu suatu kemauan untuk peduli. Tujuan: Untuk menjelaskan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di poliklinik umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022. Metode: Dalam penelitian ini, jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah penelitian analitik dan desain cross sectional. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui perilaku keperawatan dan kepuasan pasien perawat di Poliklinik Puskesmas Besiq Kabupaten kutai Barat Tahun 2022. hubungan antara. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Poliklinik

Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022 yang berjumlah 50 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas dengan Teknik pengambilan total sampling. Total sampling didasarkan pada standar tertentu yang ditentukan oleh peneliti, dan hasil sampling keseluruhan dilakukan dengan seluruh populasi sebagai sampel. Hasil Tabel 4.4 Uji statistik Chi-Square Hasil program SPSS 25 diperoleh P-value < α dimana P-value (0,002) < α (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pelayanan perawat dengan kepuasan responden di poliklinik umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat tahun 2022.

Abstrack : *Background: Caring behavior can be generally defined as the capacity to be devoted to others, vigilant supervision, showing concern, feelings of affection, love or compassion for others, a willingness to care. Objective: To explain the relationship between nurse service and patient satisfaction in the general polyclinic of the Besiq Health Center, West Kutai Regency in 2022. Methods: In this study, the type of quantitative research used was analytic research and cross sectional design. In this study, researchers wanted to know the nursing behavior and patient satisfaction of nurses at the Polyclinic of Puskesmas Besiq, West Kutai Regency in 2022. relationship between. The population of this study were visitors to the West Kutai Regency Health Center Polyclinic in 2022, totaling 50 people. In this study, the sampling technique used was non-probability sampling technique and total sampling. Total sampling is based on certain standards determined by the researcher, and the results of total sampling are carried out with the entire population as a sample. Results: Table 4.4 Chi-Square statistical test The results of the SPSS 25 program obtained a P-value < α where the P-value (0.002) < α (0.05), so it can be concluded that there is a significant relationship between the level of nurse service and respondent satisfaction in the general polyclinic of the Puskesmas Besiq, West Kutai Regency in 2022.*

PENDAHULUAN

Perilaku caring secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan memberi kepada orang lain, mengawasi dengan waspada, menunjukkan kepedulian, mengembangkan empati terhadap orang lain, merasakan cinta atau kasih sayang, yaitu kesediaan untuk peduli. Sebuah studi Aiken tahun 2012 (Firmansyah et al., 2019) menunjukkan bahwa proporsi perawat dengan kualitas perawatan yang buruk berkisar antara 11% di Irlandia hingga 47% di Yunani. Dan bagi Indonesia sendiri, perilaku caring merupakan penilaian pengguna layanan kesehatan.

Saat ini, masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok seluruh masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan akan semakin tinggi. Hal ini memberi tuntutan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) agar terjadinya peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Lesmana, 2021).

Hasil dari suatu survey kepuasan klien pada beberapa RS di Jakarta terdapat 14% klien merasa tidak puas terhadap upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, yang disebabkan oleh perilaku caring kurang baik (Kemkes RI, dalam Firmansyah et al, 2019)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan mereka setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dicapai dengan harapan mereka. Pasien baru akan merasa puas ketika hasil pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya, dan mereka akan kecewa ketika hasil yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Setyo, 2020).

Berdasarkan hasil study pendahuluan dengan hasil pengisian kotak saran di Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat, diperoleh pasien yang melakukan kunjungan poli umum dari tanggal 01 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 31 Oktober 2021 adalah sebanyak 40 orang pasien. Dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diberikan yaitu 11 responden menyatakan puas (27,5%), 15 responden menyatakan tidak puas (37,5%), 8 responden menyatakan kurang puas (20 %), 6 orang responden menyatakan sangat puas (15%), terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di poli umum, ketidakpuasan pasien dengan hasil presentase tertinggi yaitu 37,5% responden tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitik dimana peneliti melakukan observasi dan mengukur variabel pada saat yang sama, tiap subjek hanya di observasi sekali saja dan pengambilan data dilakukan pada saat itu juga. Kuesioner terbagi menjadi 2 bagian yaitu pertama seputar identitas responden terkait jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Kuesioner ke dua yaitu pertanyaan seputar perilaku caring perawat dan kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup karena sudah ada pilihan jawaban dan diadopsi dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian oleh Gurusinaga 2015 dalam (Kalsum, 2016). Pada lembar kuesioner perilaku caring perawat terdapat 33 item pertanyaan dan berbentuk skala likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu, tidak pernah (TP) dengan nilai 1, pernah (P) dengan nilai 2, Sering (SR) dengan nilai 3, selalu (SL) dengan nilai 4. Sementara pada lembar kuesioner kepuasan

pasien terdapat 25 item pertanyaan berbentuk skala likert, pengukuran kepuasan dilakukan dengan mengukur kesenjangan antara harapan (expectations) dan pengalaman (experience). Apabila perceived performance melebihi expectation maka pasien akan puas, tetapi bila sebaliknya maka, pasien merasa akan tidak puas,. Untuk mengisi “kenyataan”, alternatif yang tersedia berupa: (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) puas, (4) sangat puas. Sedangkan untuk mengisi harapan, alternatif yang tersedia berupa: (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) penting, (4) sangat penting. Penelitian dilakukan pada bulan februari sampai dengan bulan April tahun 2022. Hasil pengisian kuesioner akan dikumpulkan oleh peneliti dan akan dimasukkan dalam format excel, setelah itu peneliti akan menggunakan SPSS untuk mengolah data hasil penelitian.

Sampel penelitian ini adalah pasien pengunjung poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022 berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling.

Etika penelitian pada penelitian ini melalui beberapa tahapan, pertama peneliti melakukan sidang proposal dengan ketiga penguji, setelah selesai proposal dilakukan perbaikan selama kurang lebih tujuh hari setelah seminar proposal. Setelah selesai perbaikan proposal maka peneliti mengajukan permohonan ijin etika penelitian ke prodi keperawatan poltekkes kemenkes kaltim. Pada penelitian ini, etika penelitian peneliti berpedoman antara lain: Informed Consent dimana Seluruh subyek penelitian diberikan prosedur penelitian dan dimintai persetujuannya dengan informed consent secara tertulis. Calon responden berhak menolak untuk diikutsertakan dalam penelitian dengan alasan apapun, selanjutnya calon responden yang menolak tersebut tidak mendapat sanksi berupa apapun, Anonymity dimana identitas subyek penelitian dirahasiakan dan tidak dipublikasikan tanpa seizin subyek penelitian. Peneliti memberikan jaminan dalam penggunaan data identitas diri dari subyek penelitian dengan tidak mencantumkan nama responden pada lembar instrumen, namun hanya menuliskan nama kode pada lembar instrumen tersebut sebagai data hasil penelitian, dan Confidentiality dimana peneliti memberikan jaminan terhadap kerahasiaan hasil penelitian, baik berupa informasi, hal-hal yang menyangkut tentang data diri subyek penelitian, serta masalah-masalah lainnya dari subyek penelitian, hal ini berkaitan dengan hak privasi seseorang. Informasi yang telah terkumpul, akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, kecuali data tertentu yang dilaporkan untuk keperluan hasil penelitian.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel		Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin	Laki Laki	21	42,0
	Perempuan	29	58,0
	Jumlah	50	100
Umur	17 - 30 Tahun	11	22,0
	31 – 50 Tahun	31	62,0
	51 – 65 Tahun	8	16,0
	Jumlah	50	100
Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah	5	10,0
	Sekolah Dasar	12	24,0
	Sekolah Menengah Pertama	9	18,0
	Sekolah Menengah Atas	17	34,0

Variabel		Frekuensi	(%)
	Perguruan Tinggi	7	14,0
	Jumlah	50	100
	Swasta	15	30,0
	Wiraswasta	0	0,0
Pekerjaan	PNS	1	2,0
	Lain Lain	34	68,0
	Jumlah	50	100
Caring perawat	Caring Perawat Baik	28	56,0
	Caring Perawat Tidak Baik	22	44,0
	Jumlah	50	100
Kepuasan responden	Responden Puas	38	76,0
	Responden Tidak Puas	12	24,0
	Jumlah	50	100

Hasil penelitian distribusi frekuensi menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti didapatkan hasil responden dengan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 29 orang (58,0%), responden dengan umur terbanyak adalah di umur 31-50 tahun sebanyak 31 orang (62,0%), responden dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah di SMA sebanyak 17 orang (34,0%), responden dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah lain lain sebanyak 34 orang (68,0%). Caring perawat di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat terbanyak adalah pada caring perawat baik sebanyak 28 orang (56,0%). Kepuasan responden di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat terbanyak adalah pada kepuasan responden puas sebanyak 38 orang (76,0%).

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Hubungan Caring Perawat dan Kepuasan Responden

Caring Perawat	Kepuasan responden		Total N	P- Value
	Responden Puas	Responden Tidak Puas		
Caring Perawat Baik	26	2	28	
Caring Perawat Tidak Baik	12	10	22	0,002
Jumlah	38	12	50	

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai P-value < α dimana P-value (0,002) < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan signifikan antara tingkat caring perawat terhadap kepuasan responden di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat.

PEMBAHASAN

Analisa distribusi frekuensi karakteristik responden di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat

Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik menunjukkan bahwa dari 50 responden yang disurvei, responden dengan hasil jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, sebanyak 29 (58,0%). Supriatin (2009) menemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara perempuan

dan laki-laki, pasien laki-laki dan perempuan puas dengan hal yang sama, sehingga membutuhkan perawat untuk memberikan perawatan yang sama.

Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik menunjukkan bahwa dari 50 responden yang di survei, responden dengan umur terbanyak adalah di umur 31-50 tahun yaitu sebanyak 31 orang (62,0%). Dalam konteks ini, usia dikaitkan dengan kemampuan mengambil keputusan, lebih cerdas, lebih mampu berpikir rasional, dan lebih bisa mengendalikan emosi (Siagian 2001 dalam Munawaroh 2011). Responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah orang dewasa dan lanjut usia dengan kematangan emosi yang sama, sehingga persepsi responden terhadap kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya tidak jauh berbeda.

Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik menunjukkan bahwa dari 50 responden yang di survei, responden dengan Pendidikan terbanyak adalah SMA sebanyak 17 orang (34,0%). Munawaroh (2011) mencatat bahwa tingkat pendidikan yang rendah dapat mempengaruhi perilaku seseorang, termasuk mencari perawatan medis. Biasanya pasien tidak mempertimbangkan kualitas pergi ke rumah sakit, dll, tetapi pasien lebih khawatir tentang apakah penyakitnya dapat diredakan secepat mungkin dan segera pulih. Pada penelitian ini, sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah SMA ke bawah, sehingga tidak banyak perbedaan pandangan mereka tentang kepuasan terhadap pelayanan medis.

Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik menunjukkan bahwa dari 50 responden yang di survei, responden dengan Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang di teliti didapatkan hasil responden dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah lain lain sebanyak 34 orang (68,0%). Sebuah studi tahun 2013 oleh yulianti tidak menemukan perbedaan dalam penilaian responden tentang perilaku kerja dan caring serta kepuasan pasien.

Analisa Univariat Tingkat caring perawat di Poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa caring perawat di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat terbanyak adalah pada caring perawat baik sebanyak 28 orang (56,0%). Caring perawat terbanyak adalah pada kuesioner nomor 19, 20 dan 21 dimana kuesioner tersebut menyatakan bahwa perawat memberikan harapan pada pasien untuk sembuh, perawat menjadikan pasien sebagai prioritas utama dan perawat mendengarkan pengalaman pasien. dari hal ini dapat disimpulkan bahwa pasien merasa diperdulikan dan merasa diperhatikan oleh perawat terutama pasien merasa menjadi prioritas utama saat dirawat sehingga hal tersebut menjadi motivasi dan harapan bagi pasien untuk segera sembuh dan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yang membutuhkan perawatan dan pertolongan.

Keberhasilan pelayanan keperawatan merupakan cerminan terpenting dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat dapat ditangani oleh perawat melalui mediasi. Perilaku caring perawat sangat penting untuk kepuasan pasien, hal tersebut merupakan indikasi kualitas pelayanan rumah sakit. Ini penting untuk perawatan, ini juga merupakan pendekatan dinamis dengan perawat yang bekerja untuk terus meningkatkan perawatan pasien. (Yunita, 2019) Keperawatan merupakan inti dari keperawatan yaitu suatu pendekatan dinamis dimana perawat bekerja untuk memperbaiki dan meningkatkan asuhan pasien. Inilah inti dari pekerjaan keperawatan, yang juga melibatkan tanggung jawab atas hubungan perawat-pasien, di mana perawat harus dapat mengetahui dan memahami perilaku manusia dan reaksi orang terhadap masalah kesehatan yang ada atau potensial (Mailani, 2019).

Keperawatan merupakan hal terpenting dalam keperawatan, karena keperawatan merupakan sarana komunikasi utama dan obat utama dalam keperawatan sebelum farmakologi. Perawatan yang baik menunjukkan kepedulian yang besar terhadap pasien. (Soviarni, 2019). Efek positif dari perawatan pasien termasuk peningkatan pasien, harapan hidup lebih lama, pasien merasa aman dan nyaman selama perawatan, pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada pengasuh, dan pasien terhindar dari perasaan keterasingan pengasuh. Efek negatif pada pasien ketika caregiver tidak peduli adalah pasien merasa takut, khawatir, kehilangan kendali dan keterasingan, proses penyembuhan pasien menjadi lebih sulit, dan hubungan interpersonal antara caregiver dan pasien berubah. tidak dapat dikonfirmasi. (Hayat, 2020).

Perilaku keperawatan bersifat spesifik dan bergantung pada hubungan antara perawat dan pasien. Biasanya, saat perawat mendapatkan pengalaman, mereka belajar bahwa kepedulian membantu mereka fokus pada klien yang mereka rawat.

Caring mewujudkan kemampuan perawat untuk mengenali pasien, menyadarkan perawat akan masalah pasien, serta mencari dan mengimplementasikan solusi. Kinerja kegiatan keperawatan meningkatkan kualitas perawatan medis, meningkatkan reputasi staf keperawatan di masyarakat dan memberikan profesi keperawatan status khusus di mata pengguna layanan kesehatan. (Soviarni, 2019) Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makausi pada tahun 2021 yang menyimpulkan bahwa sebanyak 35 orang (59%) perawat perawatan merupakan perawat perawatan yang baik. termasuk meningkatkan perilaku keperawatan untuk memberikan rasa kepuasan terhadap perencanaan dan tujuan pelayanan keperawatan serta membuat kebijakan yang berhubungan dengan keperawatan dan kepuasan pasien.

Hayat (2020) mendapatkan hasil penelitian serupa, yang menemukan dalam penelitiannya bahwa 47 perawat (70,1%) perawat memiliki hubungan antara perilaku keperawatan perawat dan kepuasan pasien di lingkungan institusional. Hasil penelitian juga menemukan bahwa 22 orang (44%) tidak dirawat dengan baik, yang juga patut mendapat perhatian karena juga merupakan indikator negatif untuk pelayanan kesehatan dimana sebagian responden merasa bahwa pekerjaan perawatan dilakukan oleh orang yang tidak dirawat dengan baik. staf perawat

Beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan kurang baik adalah keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, kurangnya sarana dan prasarana di dinas kesehatan secara terburu-buru, sehingga hal ini berdampak pada perawat yang dianggap oleh responden sebagai pengasuh langsung yang masih ada. perilaku peduli yang tidak dapat diatasi dengan supervisi dan evaluasi.. terhadap pelayanan medis khususnya perawatan pasien oleh pengelola ruangan. Hasil penilaian ini dapat dijadikan sebagai salah satu poin dalam evaluasi kinerja keperawatan berupa laporan kinerja keperawatan bulanan.

Perawat harus menunjukkan perilaku peduli saat merawat pasien, karena hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan proses pemulihan. Menurut analisis peneliti, mayoritas responden menunjukkan bahwa pengasuh memiliki perilaku perawatan yang buruk. Hal ini terlihat dari hasil survey kuisioner responden yang menunjukkan bahwa perawat tidak merawat 22 orang sehingga pasien merasa tidak dirawat dengan baik (Mailani, 2017). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian ini yang sejalan dengan penelitian Tiara (2013) tentang hubungan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Lampung dengan sampel sebanyak 96 responden. Hasilnya adalah 54 orang perawat (56,3%) memiliki perilaku keperawatan yang buruk dan 42 orang (43,8%) memiliki perilaku keperawatan yang baik. (Tiara, 2013). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rice (2014) yang menunjukkan bahwa dari 74 responden, 39 orang (52,7%) melaporkan bahwa perawat tidak menunjukkan perilaku peduli. (Mailani, 2017).

Menurut peneliti, asuhan yang diberikan oleh tenaga keperawatan merupakan hal yang mutlak sebagai indikator mutu pelayanan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik memberikan dampak positif yang dapat dicapai seperti kepuasan pasien, peningkatan pelayanan dan pasien. Pemulihan dan sebaliknya saat merawat perawat. Jika kurang baik maka akan menimbulkan hal-hal negatif yang didapat, seperti : Pelayanan yang buruk, pelayanan Puskesmas yang kurang optimal yaitu semakin buruk yaitu berkurangnya kesembuhan pasien. Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa asuhan keperawatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, dimana tenaga perawat yang baik meningkatkan kinerja, sehingga pasien merasa puas karena merasa nyaman dengan tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Analisa Univariat Kepuasan Responden di Poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat terbanyak adalah pada kepuasan responden puas sebanyak 38 orang (76,0%). Pada kuesioner kepuasan responden didapatkan nilai terbanyak pada kuesioner nomor 11, 17 dan 18 dimana isi kuesioner tersebut ialah petugas melayani dengan baik, petugas memberikan informasi sebelum diberikan pelayanan dan petugas mendengarkan keluhan pasien tentang penyakit dan memberikan motivasi untuk kesembuhan dari hal ini dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan dikarenakan pasien merasa di perhatikan, dilayani dengan baik dan petugas mau mendengarkan keluhan pasien sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan optimal yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting ketika mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan dimulai ketika pasien diterima dari saat mereka pertama kali tiba sampai saat mereka meninggalkan rumah sakit. (Soviarni, 2019). Kepuasan pasien adalah tanggapan emosional terhadap kualitas layanan yang dirasakan, dan kualitas layanan yang dirasakan adalah pendapat atau sikap yang menentukan mengenai prioritas layanan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan produk atau layanan tertentu yang dibeli, transaksi ritel, atau bahkan perilaku. (seperti perilaku pembelian dan perilaku pembeli) dan pasar secara keseluruhan. (Wirajaya, 2020).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai sikap pasien yaitu beberapa gradasi suka dan tidak suka terhadap pelayanan yang dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien juga dapat menjadi modal perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan loyalitas pasien sebagai pengguna jasa merupakan elemen yang paling penting, di samping kepuasan dan loyalitas lainnya. (Makausi, 2021). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kehandalan dan kompetensi, kepastian, realitas, empati dan daya tanggap. Sebagian besar hasil penelitian ini sangat memuaskan karena perawat cermat memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan penampilan, sopan saat perawat memberikan informasi yang jelas, perawat tanggap terhadap keluhan pasien. (Utami, 2019). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Apriza pada tahun 2018 dimana kepuasan pasien sebanyak 84 orang (66,1%). Ada hubungan antara perilaku perawat dengan kepuasan pasien. Hal yang sama diungkapkan oleh Suwoko pada tahun 2019 sebagai kesimpulan dari hasil penelitian yaitu. H. 32 orang (54,2%) merasa puas dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang signifikan antara perilaku perawat dengan kepuasan pasien di kamar rumah

sakit. Perilaku keperawatan sangat penting bagi setiap orang, hal ini juga sangat diperlukan bagi perawat sebagai pengembalian tugas keperawatan di rumah sakit.

Analisa Bivariat Hubungan antara caring perawat terhadap Kepuasan responden di Poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat

Hasil uji statistik Chi Square didapatkan nilai P-value $< \alpha$ dimana P-value $(0,002) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan signifikan antara tingkat caring perawat terhadap kepuasan responden di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat. Perawatan tersebut merupakan perawatan berkelanjutan yang berfokus pada perawatan fisik dan mental serta meningkatkan rasa kepuasan pasien. Dalam meningkatkan kinerja keperawatan, perawat harus memperhatikan kebutuhan kepuasan pasien. (Apriza, 2018). Menciptakan kepuasan pasien untuk pengasuh adalah tentang menghabiskan waktu bersama pengasuh dan pasien. Perawat yang berhasil membangun kepercayaan dan memperlancar pekerjaan perawat, karena pasien yang dipercaya menerima segala tindakan yang perawat lakukan dalam keperawatan untuk mencapai kepuasan pasien, disamping aspek penting yang harus diciptakan untuk menciptakan hubungan pasien-pasien yang baik. Caregiver menciptakan keadaan yang seimbang bagi caregiver dalam beban kerjanya sehingga caregiver terhindar dari kebosanan dan kelelahan yang berlebihan (Apriza, 2018).

Dampak perilaku caring keperawatan pada perawat adalah kemampuan menjaga martabat dan integritas pasien, meningkatkan status kesembuhan pasien, mengurangi gejala pasien, meningkatkan status pemulihan pasien, mengurangi gejala pasien, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas. pekerjaan perawatan. Perilaku pengasuh yang peduli meningkatkan kesejahteraan emosional dan spiritual, meningkatkan rasa saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, meningkatkan energi, mengurangi biaya perawatan dan menciptakan rasa kesejahteraan yang lebih besar. (Makausi, 2021). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. Perawat yang terlibat dalam perawatan pasien keperawatan di rumah sakit adalah perawat dengan sikap peduli (Soviarni, 2019). Hal ini didukung oleh teori Potter dan Perry (2009) bahwa caring merupakan keterikatan perawat terhadap pasien tanpa pamrih. Kepedulian, empati, komunikasi yang lembut, dan kasih sayang perawat terhadap pasien merupakan hubungan terapeutik perawat-klien. Perilaku keperawatan yang baik perawat terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan rumah sakit. Pasien sangat puas bila pelayanan medis yang diterimanya di rumah sakit baik, termasuk perilaku peduli perawat terhadap pasien. (Makausi, 2019).

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Deffy (2009) Haskas (2020) bahwa kepedulian berarti merawat orang, menenteramkan, melindungi dari kehilangan, menjaga martabat orang lain. Perilaku peduli dapat berupa rasa aman, berperilaku dan bekerja sesuai standar. Interaksi peduli merupakan harapan penerima manfaat dalam proses pengobatan. Teori ini juga dijelaskan oleh Watson (1979) dalam Haskas (2020) bahwa kepedulian merupakan indikasi kepedulian terhadap sesama, penghargaan terhadap martabat manusia dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah sesuatu yang buruk terjadi, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, apresiasi. dan lucu (Haskas, 2020). Berdasarkan uraian di atas, peneliti berhipotesis keperawatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan perawat dalam pekerjaan keperawatan merupakan kegiatan transaksional antara panggilan pasien dan respon perawat. Kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan dapat dilihat dari jumlah kunjungan medis di poli umum Puskesmas Besiq, karena perawat selalu berusaha mencari perawatan dan pengobatan, merawat

dengan cermat dan menunjukkan perawatan yang baik. dan meninggalkan kesan mendalam pada pasien.

Kurangnya perhatian perawat menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien dan keluarganya agar lebih bahagia dan puas. Selain itu juga meningkatkan kepercayaan pasien/keluarga pasien terhadap ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu dan meningkatkan status kesehatannya di rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Syahrani Samarinda. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/id/eprint/192>
- Apriza, A. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Ners*, 2(1), 41–55. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.710>.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, (2021). *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Surabaya : Health Books Publishing.
- Budiarto, (2004). *Metodologi Penelitian Kedokteran.r*. Jakarta : EGC.
- Dewirsyah, (2021). *Seminar Pengajaran Bahasa Indonesia*. Jakarta : UMSU.
- Fadjarajani, S., dkk (2020). *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner. Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*, Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fimansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1). <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Hutahaean, S. (2013). *Perawatan antenatal*. <https://api.penerbitsalemba.com/book/books/08eB-00010/contents/9b71b9b7-4319-4905-bc4b-4d960ddda78d.pdf>
- Jacobis, R., dkk (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, 619, 619–629. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2742>
- Kalsum, (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. In *IOSR Journal of Economics and Finance* (Vol. 3, Issue 1). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32964/1/UMI%20KALSUM-FKIK>
- Kholifatul, (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Rawat Intensif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi KabupatenJember. http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/101887/Dina%20Kholifatul%20Jannah%20%201623101012_39.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kutty, lilly, Samson. R (2018). Insights from Kristen M Swanson's Theory of Caring. <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ajner&volume=8&issue=1&article=036>
- Lesmana, (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah). http://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/113/1/SKRIPSI%20revisi%2009-04-21_2.pdf
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Makausi (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU GIMI Bethesda Tomohon. *E-Jurnal Sariputra*, Juni 2021, Volume 8
- 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), 283–288. <http://103.114.35.30/index.php/JKM/article/view/4918>
- Nilaika, N. (2012). Faktor–faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/30584>
- Notoatmodjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Nursalam, (2006). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Oktafioni, Y., Sosiologi, J. I., & Sosiologi, P. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. Jom FISIP, 2(1). <https://www.neliti.com/publications/32020/tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-bawan-kecamatan>
- Prasetyo, (2020). Strategi Branding Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis. Malang : UB Press
- Ramadhan, (2021). Metodologi Penelitian. Surabaya : Cipta Media Nusantara.
- Roflin et al. (2021). Populasi, Sampel, variabel dalam Penelitian Kedokteran. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- Soviarni, (2019). Hubungan Sikap Dan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsu Mayjen H.a Thalib Kerinci Tahun 2017. MENARA Ilmu, 13(5), 140–147. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1365>
- Suweko, H., dkk, (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. Ejr.Stikesmuhkudus.Ac.Id, 10(1), 243–247. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/532>
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suyoto et al. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Yasir Haskas (2020). Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Barru. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 15 Nomor 3 Tahun 2020. eISSN : 2302-2531
- Tersiana, (2018). Metodologi Penelitian . Surabaya : Cipta Media Nusantara.
- Tetting, dkk, (2018). Teori Caring & Aplikasi dalam Pelayanan Keperawatan. Yogyakarta
- Triyono, A. (2014). Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKT Prima Sangatta. <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/1451>
- Wirajaya, I. G., Prihandhani, I. S., & Artha, A. P. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap. Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist), 15(1), 116–124. <https://doi.org/10.36911/pannmed.v15i1.661>
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. Indonesian Trust Health Journal, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>.