

“Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien”

(Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah)

Iwan Setyo Lesmana¹, Rahaju Ningtyas², Rahaju Wiludjeng³

^{1,2,3}STIKes Borneo Cendekia Medika, Pangkalan Bun,

Email : Iwansetyo@gmail.com

ABSTRAK

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat *professional* dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah desain penelitian *deskriptif korelasi* dengan rancangan *analitik cross sectional* dengan jumlah sampel 60 responden dengan teknik *Consecutive sampling*. Analisis data yang digunakan untuk menganalisis hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan menggunakan *Analisis Spearman's rho* dimana kedua variabel berskala *ordinal*. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang cukup dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%). Dari Hasil uji didapatkan $p = 0.001$, berarti $p < 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Kesimpulan Adanya hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah

Kata kunci : *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

ABSTRACT

Caring is central in nursing practice because *caring* is a way dynamic approach, where a nurse professional at work must be more attentive and responsible to his clients. Good nursing services and patient satisfaction can be used as an indicator of the success of health services at the health center, patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with patient expectations. This research aims to analyze the relationship between behavior caring nurses and the level of patient satisfaction at the Teluk Bogam Public Health Center, Kotawaringin Barat, Central Kalimantan. The research design used in this study is a research design descriptive correlation with design cross sectional analytic with a total sample of 60 respondents using consecutive sampling technique. Analysis of the data used to analyze the relationship between caring nurses and the level of satisfaction using Spearman's rho analysis where the two variables are scale ordinal. The test results showed that most of the nurses

had provided adequate caring and the patients also felt quite satisfied with the services provided (56.6%). From the test results obtained $p = 0.001$, meaning $p < 0.05$, this shows that there is a significant relationship between caring nurse and the level of patient satisfaction at the Teluk Bogam Public Health Center, Kumai District, Kotawaringin Barat Regency, Central Kalimantan. Conclusion There is a relationship between caring nurse and patient satisfaction level in Teluk Bogam Public Health Center, Kumai District, Kotawaringin Barat District, Central Kalimantan

Key words: Nurse Caring, Patient Satisfaction, Public Health Center.

PENDAHULUAN

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan, (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. (Andriani, 2017). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan *image* (Rusnoto, Noor Chollifah, 2019).

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap *caring* dari perawat, semakin rendah sikap *caring* atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan persentase kepuasan sebesar 36,9%.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien di puskesmas Teluk Bogam pada tanggal 11 Mei 2020 melalui wawancara 10 pasien, 6 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama atau perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Selain itu data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden pada semester pertama tahun 2019 didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan puas yaitu 84,19%, sedangkan pada semester kedua didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan kurang puas yaitu 78,33%. Perlu diketahui bahwa standar capaian layanan puskesmas yang ditargetkan pemerintah sebesar 76,61–88,30% (baik/puas) (PERMENPAN14/2017).

Perlu diketahui bahwa pemerintah menetapkan angka persentase kepuasan survei kepuasan layanan publik mutu pelayanan dikatakan sangat puas/sangat baik : 88,31-100%, puas/baik : 78,81-88,30, kurang puas/kurang baik : 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik : < 64,99% (PERMENPAN14/2017). Dari data yang didapat dari studi pendahuluan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan angka kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan dari puskesmas Teluk Bogam.

Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang perawat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Firmansyah et al., 2019)

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan *bio-psiko-sosio-spiritual* yang *komprehensif* yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (279/MENKES/SK/IV/2006).

Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, *empati*, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien.(Firmansyah et al., 2019). Perilaku – perilaku tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, *psikologis*, *spiritual*, dan sosial kearah yang lebih baik.

Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh *carative factor* yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai *humanistik altruistik*, menanamkan keyakinan dan harapan,

mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan tempat/lingkungan yang mendukung, melindungi, aman, dan atau memperbaiki mental spiritual, *sosiokultural*, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan *eksistensial fenomenologis*. (Firmansyah et al., 2019).

Berdasarkan data data tersebut di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah desain penelitian *deskriptif korelasi* dengan rancangan *analitik cross sectional*. Desain penelitian *cross-sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, (Nursalam, 2015).

Populasi

Populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan di Puskesmas Teluk Bogam rata - rata 150 pasien/bulan.

Sampel

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden, untuk menghemat waktu dan biaya peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan sampel berdasarkan rumus, batas kesalahan yang ditetapkan 1% atau 0,01. (Telles et al., 2019). Maka jumlah sampel dengan batas toleransi *error* 1% adalah sebesar 60 responden.

Sampling

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Consecutive sampling*. *Consecutive sampling* ini adalah cara pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi, (Nursalam, 2015).

Pengumpulan dan pengolahan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berskala likert yang disebarkan kepada responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan etika penelitian berupa memberikan lembar persetujuan (*inform consent*), serta menjaga kerahasiaan. Pengolahan data dilakukan melalui proses *editing, scoring, coding, tabulating, entry* dan *cleaning*.

Analisa data

Analisis univariat ialah menganalisis kualitas satu variabel pada suatu waktu, (Hardani, 2020). Analisis bivariat ialah analisis yang mempertimbangkan sifat-sifat dua variabel dalam hubungannya satu sama lain, (Nursalam, 2015). Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *rank spearmen* dengan tingkat kemaknaan $p < 0.05$ artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka H1 diterima dan H0

ditolak. Tetapi apabila $p > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

No	Usia	Jumlah	%
1	17-25 tahun	5	8,3%
2	26-35 tahun	28	46,7%
3	36-45 tahun	20	33,3%
4	46-55 tahun	7	11,7%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 26-35 tahun (46,7%).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Klamín	Jumlah	%
1	Laki-laki	19	31,7%
2	Perempuan	41	68,3%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (68,3%).

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	4	6,6%
2	SMP	19	31,7%
3	SMA	37	61,7%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA (61,7%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Buruh	4	6,7%
2	Swasta	17	28,3%
3	Wiraswasta	8	13,3%
4	PNS	2	3,3%
5	IRT	29	48,4%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (48,4%).

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan *Caring* Perawat

No	<i>Caring</i>	Jumlah	%
1	<i>Caring</i> baik	19	31,7%
2	<i>Caring</i> cukup	41	68,3%
3	<i>Caring</i> kurang	0	0%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah cukup *caring* (68,3%).

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan pasien	Jumlah	%
1	Sangat puas	23	38,3%
2	Cukup puas	34	56,7%
3	Kurang puas	3	5%
Total		60	100%

Sumber : Data primer, 2021

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien merasa cukup puas (56,7%).

Tabel 6 Distribusi Silang Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

<i>Caring</i> Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Baik	13	21,6	6	10	0	0	19	31,7
Cukup	10	16,7	28	46,7	3	5	41	68,3
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	23	38,3	34	56,7	3	5	60	100
Analisis Spearman's rho : 0.421**								
$p < 0,001$								

Sumber : Data primer, 2021

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang cukup dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%). Dari Hasil uji didapatkan $p = 0.001$, berarti $p < 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

***Caring* perawat di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

Berdasarkan *caring* perawat di puskesmas Teluk Bogam dari 60 responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah cukup *caring* yaitu sebesar 68,3%, sedangkan 31,7% sisanya menunjukkan *caring* perawat yang baik.

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat *professional* dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya, (Kusnanto, 2019). *Caring* membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk *coping*, dengan *caring* perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya (Kusnanto, 2019).

Dari hasil pengumpulan data ini bahwa hampir seluruhnya perawat telah melakukan cukup *caring* karena responden merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, perawat peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Dan perilaku ini juga di pengaruhi oleh standar mutu pelayanan yang sudah di terapkan di Puskesmas Teluk Bogam, di mana setiap jenis pelayan terkhususnya di lokasi pelayanan yang di lalukan oleh profesi perawat sudah di perlengkapi dengan standar prosedurnya dan dilakukan uji dan monitoring secara berkala berdasarkan mekanisme mutu yang sudah ada.

Hal ini selaras dengan Tujuan perilaku *caring* adalah memberikan

asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan (Gadow & Woddings, 1984 dalam Kusnanto, 2019). *Caring* digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang *universal*, dimana *caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat (Watson dalam (Kusnanto, 2019).

Hasil dari penelitian di dapatkan bahwa responden yang terbanyak pada usia 26-35 tahun (dewasa awal) dengan jumlah 28 orang (46,7%) dan responden dengan usia 36-45 tahun (dewasa akhir) berjumlah 20 orang (33,3%). Hal ini di karenakan kelompok usia tersebut berdasarkan data estimasi penduduk di wilayah Puskesmas Teluk Bogam memang memiliki persentase yang lebih banyak di banding kelompok usia yang lain. Pada umumnya, orang-orang yang berada pada risiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten dan siap untuk merawat mereka. Hal ini didukung oleh Manurung & Hutasoit, 2013 Bahwa usia berhubungan dengan kebutuhan *caring* pasien dan perilaku *caring*. Semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku *caring* perawat dan kebutuhan *caring*, (Manurung & Hutasoit, 2013).

Berdasarkan jenis kelamin juga kalau di lihat pada data yang sudah ada di mana jenis kelamin perempuan yang menjadi responden berjumlah 41 orang (68,3%) di banding jenis

kelamin laki-laki yang hanya 19 orang (31,7%), kalau di sandingkan dengan data proyeksi penduduk yang ada di wilayah penelitian memang jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih banyak di bandingkan dengan laki-laki sehingga juga mempengaruhi dari populasi responden dan hasil yang di dapat. Peran gender (antara pria dan wanita) mengacu pada bagaimana seseorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi negatif dibandingkan dengan pria (Manurung & Hutasoit, 2013).

Berdasarkan tingkat pendidikan Sebagian responden mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 37 orang (61,7%), ini juga sejalan dengan data penduduk melek huruf di wilayah binaan puskesmas tempat penelitian berada pada 71%, yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas perawat di fasilitas puskesmas. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan rendah memiliki perbedaan dalam memberikan persepsi perilaku *caring* perawat. Pendidikan merupakan hal penting dalam mempersepsikan sesuatu hal yang dilihat dan dirasakan oleh seseorang, (Manurung & Hutasoit, 2013).

Jika di lihat berdasarkan pekerjaan data yang di peroleh bahwa responden IRT lebih banyak di banding yang lain bahkan sangat

dominan, yakni berjumlah 29 orang (48,4%), dari data tersebut menunjukkan memang kondisi perekonomian dan lapangan pekerjaan yang ada memang sangat minim di mana dari data pekerjaan yang ada di wilayah kerja tempat penilitian kepala keluarga di dominasi berprofesi sebagai nelayan (85%), dan istri mengurus rumah tangga. Dalam kehidupan sehari-hari, semakin tinggi nilai sosial dan ekonomi seseorang, semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pada umumnya, seorang pasien yang sudah terbiasa dengan cara hidup melakukan segala hal sendiri tentunya akan merasa tidak senang bila perawat berbuat sesuai dengan tugasnya (membasuhnya, menyuapinya, dan lain-lain) (Manurung & Hutasoit, 2013).

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, kabupaten kotawaringin Barat Kalimantan Tengah

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teluk Bogam dari 60 responden menunjukkan bahwa hampir seluruhnya pasien merasa cukup puas yaitu sebesar 56,7%, sedangkan 38,3% sangat puas dan 5% kurang puas. Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan (Kusnanto, 2019).

Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan

keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kusnanto, 2019).

Pada hasil penelitian di dapatkan bahwa responden yang terbanyak adalah usia 26-35 tahun (dewasa awal) dengan jumlah 28 orang (46,7%) dan responden dengan usia 36-45 tahun (dewasa akhir) berjumlah 20 orang (33,3%). Hal ini di karenakan kelompok usia tersebut berdasarkan data estimasi penduduk di wilayah Puskesmas Teluk Bogam memang memiliki persentase yang lebih banyak di banding kelompok usia yang lain, serta kesadaran untuk akses kelayanan Kesehatan juga baik, di mana ini juga berkaitan dengan fasilitas pelayanan dan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Teluk Bogam semakin membaik, berbanding lurus juga dengan pengakuan standar akreditasi yang di raih meningkat dari yang sebelumnya. Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah (2014) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan $p\text{-value} = 0,0001$ dengan dasar bahwa pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik, (Abdilah & Ramdan, 2014).

Berdasarkan jenis kelamin juga kalau di lihat pada data yang sudah ada di mana jenis kelamin perempuan yang menjadi responden berjumlah 41 orang (68,3%) di banding jenis

kelamin laki-laki yang hanya 19 orang (31,7%), kalau di sandingkan dengan data proyeksi penduduk yang ada di wilayah penelitian memang jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih banyak di bandingkan dengan laki-laki sehingga juga mempengaruhi dari populasi responden dan hasil yang di dapat, Berdasarkan pendapat Lumenta dalam Stevano, 2014 yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita, (Montol et al., 2014)

Berdasarkan tingkat pendidikan Sebagian responden mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 37 orang (61,7%), ini juga sejalan dengan data penduduk melek huruf di wilayah binaan puskesmas tempat penelitian berada pada 71%, yang menunjukan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas perawat di fasilitas puskesmas. Hasil penelitian oleh Hayuningsih (2018) menunjukkan uji statistik diperoleh nilai $p\text{-value} 0,015$ sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan, (Hyuningtyas & Mustika, 2018). Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoatmodjo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan.

Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi, (Listiani, 2017)

Dan jika di lihat berdasarkan pekerjaan data yang di peroleh bahwa responden IRT lebih banyak di banding yang lain bahkan sangat dominan, yakni berjumlah 29 orang (48,4%), dari data tersebut menunjukkan memang kondisi perekonomian dan lapangan pekerjaan yang ada memang sangat minim di mana dari data pekerjaan yang ada di wilayah kerja tempat penelitian kepala keluarga di dominasi berprofesi sebagai nelayan (85%), dan istri mengurus rumah tangga, sehingga wajar saja kalau dari hasil penelitian di peroleh responden pekerjaannya adalah Ibu Rumah Tangga. Dengan mendapat pelayanan dan perhatian yang di berikan petugas perawat di teori fasilitas akan memberikan dampak yang baik bagi responden. Hal ini didukung oleh Notoatmodjo dalam Montol et al., 2014, pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, kabupaten kotawaringin Barat Kalimantan Tengah

Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, kabupaten kotawaringin Barat diketahui dengan uji statistik dengan

korelasi *spearman rank* (ρ) dengan SPSS, didapatkan hasil *koefisien korelasi* antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,421, dan didapatkan hasil $\rho = 0.001$, berarti $\rho < 0,05$ hal ini menyatakan bahwa H1 diterima menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat dengan tingkat keeratan yang cukup yaitu sebesar 0,421. Hal ini menunjukkan bahwa *caring* seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitri Mailani (2017), yang berjudul hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. Didapatkan hasil 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 = 0,001) (Mailani & Fitri, 2017). 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. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 5.7 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah cukup *caring* dan pasien merasa sudah cukup puas dengan hasil sebesar 56,7%. Ini sesuai dengan pernyataan (Firmansyah et al., 2019), semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti

hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum (Kusnanto, 2019).

Kesimpulan

- 1) Sebagian besar perawat yang ada di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah perawat sudah cukup *caring*
- 2) Sebagian besar pasien di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Adanya hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- 279/MENKES/SK/IV/2006. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas*. Keputusan Menteri Kesehatan RI, November, 1–21.
- Abdilah, A. D., & Ramdan, M. (2014). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani, 56–66.
- Andriani, A.-. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Jurnal Endurance, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*. Jurnal Kesehatan Vokasional, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi (ed.); Issue March)*. CV. Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id
- Hyuningtyas, S., & Mustika, W. T. (2018). *Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat*. Universitas Gunadarma
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airangga (AUP). Surabaya.
- Listiani, I. (2017). *Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki*

- Kabupaten Sukoharjo. 9–15.*
- 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>
- Manurung, S., & Hutasoit, M. L. C. (2013). *Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.* Kesmas: National Public Health Journal, 8(3), 104.
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i3.351>
- Montol, S. A., Franckie R. R. Maramis, & Engkeng, S. (2014). *Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.* Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
- Nursalam. (2015). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 4.* In Salemba Medika.
- PERMENPAN14/2017. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia,* 32(1),1–30.
<https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139>
- Rusnoto, Noor Chollifah, Y. K. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.* STIKes Muhammadiyah Gombong 838–849.
- Telles, S., Reddy, S. K., & Nagendra, H. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening dalam Memilih Program Studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.* Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

