

# Penerapan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung

Ayu Apsari<sup>1</sup>, Ni Made Nopita Wati<sup>2</sup>,

<sup>1,2,3,4,5</sup>STIKes Wira Medika Bali, Jalan Kecak No. 9 A Denpasar, Bali, Indonesia

Email: [ners.pita@gmail.com](mailto:ners.pita@gmail.com)

---

## Abstrak

**Pendahuluan:** Data survei kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, khususnya pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dimaksud, dimana perawat dalam memberikan asuhan keperawatan mampu menerapkan perilaku *caring* sebagai salah satu pendekatan dinamis dalam memenuhi kebutuhan pasien. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap kelas III. **Metode:** Desain penelitian menggunakan pendekatan Cross Sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 133 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah Probability Sampling yaitu Proportionate Stratified Random Sampling. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner Caring Behavior Inventory (CBI) dan kuesioner kepuasan pasien. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perilaku *caring* perawat adalah cukup yaitu sebanyak 125 orang (94,0%) dan kepuasan pasien sebagian besar adalah puas yaitu sebanyak 130 orang (97,7%). Hasil analisis dengan menggunakan uji rank spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value 0,001 dengan koefisien korelasi 0,419 kekuatan hubungan sedang. Hasil penelitian menunjukkan adanya perawat yang kurang *empathy*, kurang ceria, dan tidak peka, serta pasien yang tidak puas pada indikator *responsiveness* dan *empathy*. **Kesimpulan :** Pentingnya penerapan perilaku *caring* dalam asuhan keperawatan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka, seorang perawat diharapkan mampu menerapkan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** *caring*, kepuasan, BPJS Kesehatan

## **Relationship of Nurse Caring Behavior with Health BPJS Patient Satisfaction Level at Class III Inpatient Room of Mangusada Hospital Badung Regency**

### Abstract

**Introduction:** BPJS patient satisfaction survey data shows that there are still patient complaints on services obtained, especially nursing services. The nursing service discussed is that in providing nursing care, nurses are able to apply *caring* behavior as a dynamic approach in fulfilling the patients' needs. Nurse *caring* behavior is very important in nursing service because it will increase patients satisfaction to services obtained. This study aims to determine the relationship of *caring* behavior of nurses with the level of satisfaction of Health BPJS patients in class III inpatient room. **Methods:** The research design is using Cross Sectional approach. The samples used were 133 respondents. Sampling technique in this research is Probability Sampling that is

*Proportionate Stratified Random Sampling. Data were collected by using a Caring Behavior Inventory (CBI) questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. **Result:** The result of research shows that most of caring behavior of nurse are enough that are 125 people (94,0%) and patient satisfaction are mostly satisfied that are 130 people (97,7%). The result of analysis by using spearman rank test showed that there was a significant correlation between caring behavior of nurse with patient satisfaction level with p value 0,001 with correlation coefficient 0,419 relation at medium level. **Discussion:** The results showed that nurses were less empathy, less cheerful, and insensitive, and patients were dissatisfied with indicators of responsiveness and empathy. This shows the importance of applying caring behavior in nursing care that will affect the level of patient satisfaction. Thus, a nurse is expected to apply caring behavior in the provision of nursing care in order to improve patients satisfaction.*

**Keywords:** *caring, satisfaction, Health BPJS*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utama adalah masyarakat(1). Pentingnya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan professional guna meningkatkan kesehatan masyarakat serta mencegah penyakit, maka diperlukan peranan pemerintah dalam memfasilitasi dan meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan memberikan jaminan perlindungan

kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia. Wujud dari peran serta pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan tersebut adalah dengan mendirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan(2).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan didirikan pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan tersebut selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Landasan hukum dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Indonesia adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Peraturan Presiden Nomor 12

Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Pemerintah Republik Indonesia secara intensif melakukan pemerataan terhadap pelayanan kesehatan dengan program BPJS Kesehatan tersebut di seluruh wilayah Indonesia. Instansi kesehatan di setiap daerah kabupaten/kota di seluruh Indonesia berangsur-angsur mengikuti program pemerintah tersebut baik di tingkat Puskesmas maupun Rumah Sakit. Data statistik menunjukkan jumlah pengguna BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia, terhitung sampai dengan 1 Januari 2018 adalah 192.029.649 juta orang(2).

Data survei kepuasan pasien BPJS Kesehatan tahun 2014, menunjukkan bahwa keluhan yang diterima BPJS Kesehatan mencapai 104.427 keluhan, dengan rincian keluhan terhadap pelayanan administrasi sebanyak 70.678 keluhan, pelayanan medis sebanyak 13.953 keluhan, pelayanan non medis sebanyak 7.182 keluhan dan biaya diluar ketentuan sebanyak 6.774 keluhan (3). Hasil survei yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat 80 pengaduan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan dari bulan Januari hingga Mei 2015.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata – rata pada tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pasien BPJS diperoleh rerata sebesar 66,62 dengan selisih keduanya sebesar 39,51. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan harus diperhatikan baik itu pasien umum maupun pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan.(4)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari akibat pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (5). Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Sanglah Denpasar pada tahun 2017 menunjukkan 79% tingkat kepuasan pasien dari target yang ditentukan yaitu 86%, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih belum mencapai target yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit.(6) Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian pelayanan

keperawatan di Rumah Sakit kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut. Pemberian pelayanan keperawatan dilakukan oleh perawat yang memiliki kiat keperawatan atau *nursing arts* untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kiat keperawatan (*nursing arts*) adalah suatu proses hubungan interpersonal dan adanya interaksi antara perawat dengan pasien di lingkungan sosial selama diberikannya asuhan keperawatan(7). Kiat keperawatan (*nursing arts*) lebih berfokus pada kemampuan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif melalui sentuhan seni yang berarti bahwa menggunakan kiat-kiat tertentu yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pasien. Bentuk kiat keperawatan tersebut adalah *nursing is caring* (kiat caring perawat).

*Caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (8). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mailani dan

Fitri (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang, menunjukkan dari 84 responden sebanyak 50 responden (59,5%) tidak puas dengan perilaku *caring* perawat.(9) Penelitian juga dilakukan oleh Mony (2014) yang dilakukan di Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Umat (PKU) Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa dari 34 responden sebanyak 13 responden (38,2%) sikap *caring* perawat dalam kategori cukup, serta 3 responden (8,8%) dalam kategori kurang.(10)

Penelitian yang dilakukan oleh Desima (2013), menunjukkan dari 42 perawat yang bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Malang sebanyak 30 perawat (71,43%) memberikan perilaku *caring* yang kurang baik (11). Penelitian juga dilakukan oleh Dewi (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soebandi Jember di Ruang Rawat Inap Kelas III menunjukkan bahwa dari 98 responden sebanyak 57,6 % perilaku *caring* perawat kurang baik pada ruang perawatan kelas III(12). Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa masih banyak perawat yang tidak melakukan perilaku *caring* terhadap pasien, sehingga pasien akan merasa putus asa, ketidakberdayaan, keterasingan, dan dapat memperlambat proses penyembuhan apabila perawat tidak melakukan perilaku *caring*.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa dari 10 pasien BPJS Kesehatan yang dirawat di ruang rawat inap kelas III yang diwawancarai 7 pasien (70%) diantaranya mengatakan sampai saat dilakukan wawancara merasa cukup puas terhadap fasilitas yang ada di ruangan dan pelayanan keperawatan yang diberikan, serta 8 pasien (80%) diantaranya mengatakan perawat tidak memperkenalkan diri, tidak melakukan kontrak waktu terhadap tindakan yang akan dilakukan, serta perawat akan datang ke ruang pasien apabila pasien memanggil atau saat akan melakukan tindakan asuhan keperawatan. Data kunjungan pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung pada bulan Desember 2017 sebanyak 767, bulan Januari 2018 sebanyak 755, dan bulan Pebruari 2018 sebanyak 723. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa dari jam kerja (*shift*) perawat pagi hingga siang perawat di ruang rawat inap lebih banyak melakukan tindakan dependen dari pada tindakan independen di mana tindakan yang dilakukan berupa pemasangan infus, melakukan tindakan injeksi, dan pemberian obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di ruang rawat inap kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung”.

## **BAHAN DAN METODE**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang merupakan metode penelitian untuk meneliti populasi atau sampel dengan tujuan untuk menguji hipotesis tertentu yang telah ditentukan(13). Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian Deskriptif Korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelatif antarvariabel yang mengacu pada kecenderungan bahwa variasi suatu variabel diikuti oleh variasi variabel lain(14).

Penelitian ini dilakukan Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terjemahan dan telah digunakan terlebih dahulu yaitu *Caring Behaviour Inventory* (CBI) dan kuesioner kepuasan pasien.

Teknik sampling pada penelitian ini ditetapkan secara *probability sampling* jenis “*Proportionate Stratified Random Sampling*” yaitu teknik sampel dilakukan pada populasi yang tidak homogeny dan berstrata secara proposional. Besar sampel pada penelitian ini sejumlah 133 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan

tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III. Hasil pengukuran dalam penelitian ini adalah dengan skala ordinal dan ordinal, sehingga untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III dilakukan analisa dengan uji *Rank Spearman* dengan hasil sig 0,000.

## HASIL DAN BAHASAN

### HASIL

#### Karakteristik subjek penelitian

Subjek atau responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 133 orang. Responden dalam penelitian ini dikarakteristikan berdasarkan pendidikan dan pekerjaan. Hasil identifikasi karakteristik responden dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Tidak sekolah	0	0
2.	SD	29	21,8
3.	SMP	29	21,8
4.	SMA	55	41,4
5.	Sarjana	20	15,0
<b>Total</b>		<b>133</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas, dari 133 responden yang diteliti mayoritas

pasien BPJS yaitu berpendidikan SMA sebanyak 55 orang (41,4%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Swasta	39	29,3
2.	PNS	9	6,8
3.	Wiraswasta	29	21,8
4.	Petani	26	19,5
5.	Tidak bekerja	30	22,6
<b>Total</b>		<b>133</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas, dari 133 responden yang diteliti mayoritas pasien BPJS dengan pekerjaan swasta sebanyak 39 orang (29,3%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan umur

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	12-15 th	7	3,3
2.	16-25 th	13	9,8
3.	26-35 th	10	7,5
4.	36-45 th	34	25,6
5.	46-55 th	34	25,6
6.	56-65 th	35	26,3
<b>Total</b>		<b>133</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas, dari 133 responden yang diteliti mayoritas pasien BPJS yaitu rentang umur 56-65 tahun adalah sebanyak 35 orang (26,3%).

#### Hasil pengamatan terhadap obyek penelitian berdasarkan variabel penelitian

Tabel 4. Perilaku *Caring* Perawat di ruang rawat inap kelas III

No	Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	3	2,3

2.	Cukup	125	94,0
3.	Kurang	5	3,8
<b>Total</b>		133	100

Berdasarkan tabel 4 diatas, dari 133 orang pasien BPJS Kesehatan mayoritas menunjukkan perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 125 orang (94,0%).

Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	3	2,3
2.	Puas	130	97,7
<b>Total</b>		133	100

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan 133 orang pasien BPJS Kesehatan mayoritas kepuasan pasien menunjukkan puas sebanyak 130 orang (97,7%).

### Hasil Analisis Data

Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat INap Kelas III

Perilaku Caring	Kepuasan					
	Tidak Puas		Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
Kurang	3	2,3	2	1,4	5	3,7
Cukup	0	0	12	94,0	12	94,0
Baik	0	0	3	2,3	3	2,3
Total	3	2,3	13	97,7	13	100,
Koefisien Korelasi	0,419					
P value	0,000					

Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* didapatkan nilai signifikan yaitu 0,000 dengan nilai  $p < 0,05$  yang berarti  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa koefisien korelasi sedang yaitu 0,41 dengan arah hubungan searah.

### PEMBAHASAN

Menurut Duffy (dalam Kusmiran, 2015) menyebutkan bahwa *caring* merupakan tindakan dengan sikap peduli kepada orang, menyenangkan, memberikan perlindungan terhadap kerugian, memelihara martabat orang lain.(8) *Caring* merupakan hasil dari kultur, nilai-nilai, pengalaman dan hubungan interpersonal. Menurut Waston (2009) terdapat 10 faktor sebagai *human caring* atau faktor karaktif yang diperlukan dalam hubungan antara perawat dengan pasien yaitu menanamkan sistem nilai *Humanistic-Altruistic*, menanamkan sikap penuh pengharapan (*Faith-Hope*), menanamkan sensitifitas terhadap diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling membantu, saling percaya dan peduli (*Human Care*), mengekspresikan perasaan positif dan negative, menggunakan *problem-solving* dalam pemecahan masalah pasien, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menciptakan lingkungan fisik, mental, social, dan spiritual yang suportif, protektif, dan korektif, membantu dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta

menjadi peka terhadap kekuatan eksistensial-fenomenologi spiritual.(15)

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa dari 133 orang pasien BPJS Kesehatan mayoritas perilaku *caring* perawat dalam kategori baik sebanyak 3 orang (2,3 %), cukup sebanyak 125 orang (94,0%) dan kurang sebanyak 5 orang (3,8%). Penelitian menggunakan kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung dalam kategori cukup.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desima (2013), menunjukkan bahwa dari 42 responden sebanyak 12 orang (28,57%) perawat memberikan perilaku *caring* baik, sedangkan 30 orang (71,43%) perawat memberikan perilaku *caring* kurang baik (11). Penelitian juga dilakukan oleh Jannah (2016), menunjukkan bahwa dari 30 responden sebanyak 21 orang (70%) baik dan 9 orang (30%) menilai cukup terhadap perilaku *caring* (16).

Penerapan perilaku *caring* sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan kepada pasien dan perawat akan lebih memahami konsep *caring*, khususnya perilaku *caring* dan mengaplikasikan

dalam pelayanan keperawatan. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan diharapkan mampu menerapkan perilaku *caring* atau kasih sayang, karena hubungan dalam pemberian asuhan keperawatan dengan pasien merupakan faktor yang akan memengaruhi kesehatan serta kepuasan pasien. Perilaku *caring* dapat digunakan sebagai salah satu pendekatan yang dinamis antar perawat dengan pasien dalam pemenuhan kebutuhan pasien.

Perilaku *caring* juga dapat membantu dalam memperhatikan harga diri individu, dimana seorang perawat harus selalu menghargai pasien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan pasien sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan yang tepat. Terciptanya hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien, apabila perawat mampu menerapkan 10 dimensi *caring* sebagai pendekatan terhadap pasien dalam pemberian asuhan keperawatan sehingga pasien merasa dihormati, dihargai, serasat menimbulkan rasa aman nyaman yang dapat membantu pasien dalam proses penyembuhan penyakit.

Menurut Kotler (dalam Syafrudin, 2011), mengungkapkan bahwa kepuasan sebagai tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam

hubungannya dengan harapan seseorang(17). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai dengan atau melebihi harapan, serta dapat dijadikan suatu indikator kualitas pelayanan (18).

Menurut Parasuraman (dalam Syafrudin, 2011) terdapat 5 indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu "RATER" *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Tangible* (Bukti fisik), *Empathy* (Perhatian), dan *Reliability* (Keandalan) (19). Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa dari 133 responden menunjukkan kepuasan 130 orang (97,7%) dan ketidakpuasan 3 orang (2,3%).

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian yang sejalan dilakukan oleh Arifin (2013), menunjukkan bahwa dari 74 responden sebanyak 40 orang (54,1%) merasa puas dan 34 orang (37,8%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan(20). Penelitian juga dilakukan oleh Meilani, dkk (2017), menunjukkan bahwa dari 84 responden sebanyak 50 orang (59,5%) tidak puas terhadap perilaku caring perawat dan 34 orang (40,5%) puas terhadap perilaku caring perawat(21).

Kepuasan pasien akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kebutuhan pasien, lingkungan rawat inap yang nyaman, bersih, dan tertata rapi, serta perhatian dan kesiapan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kepuasan pasien akan diperoleh apabila perawat mampu menerapkan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan. Terpenuhinya segala kebutuhan pasien baik biopsikososial dan spiritual juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana mencakup 5 indikator dari kepuasan pasien, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan serta dapat mempengaruhi proses penyembuhan.

Berdasarkan hasil analisa hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Mangusada Kabupaten Badung, sebanyak 133 responden yang dikumpulkan dengan menggunakan metode *Cross Sectional Proportionate Stratified Random Sampling* dengan teknik pengambilan sampel dengan melakukan penyebaran kuesioner serta menggunakan uji *Rank Sperman* didapatkan angka *p value* sebesar  $0,000 <$  tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu  $0,05$ . Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung. Hasil uji *Rank Spearman* didapatkan nilai koefisien korelasi 0,419 yang dapat diartikan bahwa perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan memiliki tingkat hubungan yang sedang, serta arah hubungan yang positif dimana semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang didapat didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumartini (2018), menunjukkan bahwa nilai korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,595 dengan *p value*  $0,000 > 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien JPN di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Pandan Arang Boyolali dengan hubungan sangat kuat (22). 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 (23).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mailani, dkk (2017), menyatakan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan

tingkat kepuasan pasien pada pasien BPJS, dimana semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan akan semakin baik(9).

Berdasarkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pasien sebanyak 2 orang pasien merasa puas, namun kurang terhadap perilaku *caring* perawat. Hal ini terjadi karena pasien merasa kurangnya sikap peka, sikap *emphaty*, perawat yang kurang menghormati pasien, perawat yang tidak kurang bersikap ceria, serta perawat yang tidak meyakinkan kembali kehadiran secara sukarela yang menyebabkan pasien merasa kurang terhadap perilaku *caring* perawat. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dimana perilaku *caring* perawat dapat berdampak pada kualitas asuhan keperawatan yang akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Perilaku *caring* merupakan suatu pendekatan yang dinamis dimana perawat bekerja untuk meningkatkan kepedulian terhadap pasien, perawat harus mampu mengetahui dan memahami tentang kebutuhan manusia dan respon manusia terhadap masalah kesehatan yang ada atau yang berpotensi. Perawat diharapkan

mampu berperilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, dan jika perawat mampu meneraptakan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan maka akan terjalin hubungan interpersonal yang baik anatar perawat dengan pasien, perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga tercapai pelayanan yang baik dan berkualitas. Penerapkan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat juga sebagai suatu cara pendekatan yang dinamis serta mampu menciptakan hubungan interpersonal antar perawat dengan pasien dalam pemenuhan kebutuhan pasien baik biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, maka akan menimbulkan rasa puas pada pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, tercapainya kepuasan pasien akan membantu pasien dalam proses penyembuhan penyakit. Perawat yang mampu menerapkan perilaku *caring* secara optimal akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, dimana semakin tingginya perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang rawat inap kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup sebanyak 125 orang responden (94,0%), tingkat kepuasan sebanyak 130 orang (97,7%) pasien merasa puas, serta ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung dengan p value  $p < 0,05$ , dan nilai koefisien korelasi 0,419 dengantingkat hubungan sedang, serta arah hubungan yang positif dimana semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien.

### **SARAN**

Penerapan perilaku *caring* dalam pemebrian asuhan keperawatan penting untuk diterapkan dimana daapt meningkatkan hubungan interpersonal antar perawat dengan pasien serta dapat meningkatkan klepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi perawat ruangan untuk meningkatkan penerapan perilaku *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terutama dalam sikap menghormati pasien, sikap peka, sikap *emphaty*, sikap ceria, serta perawat meyakinkan kembali

kehadiran perawat terhadap pasien secara sukarela.

#### RUJUKAN

1. Depkes RI. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta; 2009.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan [Internet]. 2018. Available from: [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Info BPJS Kesehatan [Internet]. 2015. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/1905d31958df3112f7893d35ea195e78.pdf>.
4. Sari PA. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2015.
5. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2008.
6. Anonim. Laporan Abkuntabilitas kinerja Instansi Pemerintahan RSUP Sanglah Denpasar Tahun 2017. Denpasar; 2017.
7. Christensen P. & JWK. Proses Keperawatan Aplikasi Model Konseptual. edisi 4. Jakarta: EGC; 2009.
8. Kusmiran E. Soft Skills Caring dalam Pelayanan Keperawatan. Jakarta: TIM; 2015.
9. Mailani F, Fitri N. HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. RASIDIN PADANG. J Endur Kaji Ilm Probl Kesehat. 2017;2(2):203–8.
10. Mony DN, Afandi M. Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. STIKES' Aisyiyah Yogyakarta; 2014.
11. Desima R. Tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat. J Keperawatan. 2015;4(1).
12. Dewi YK. Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Paviliun Dan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. 2017.
13. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.; 2011.
14. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Teoritis. 4th ed. Yogyakarta: Salemba Medika.; 2017.
15. Watson J. Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences. 2nd editio. New York; 2009.
16. Jannah F, Rizani A, Marwansyah H. Gambaran Perilaku Caring dan Faktor Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016. J Citra Keperawatan [Internet]. 2016;5(2):97–102. Available from: <http://ejurnal-citrakeperawatan.com/index.php/JCK/article/download/76/86>
17. Kotler, P. & Keller K. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.; 2011.
18. Schwerin JI. The timeless caring connection. Nurs Adm Q. 2004;28(4):265–70.
19. Anang PJ. Hubungan Respon Time Ddengan Kepuasan Pasien Di IGD Rs Tingkat IV Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia; 2017.
20. Arifin M, Sumitri S, Lestari Y. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. J Ilm Kesehat. 2013;5(2):96583.
21. Suwarno M, Lestari SP. Hubungan Pola Komunikasi Atasan Dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinergi Adiguna Pratama Penempatan Di Menara Suara Merdeka. J Egaliter. 2019;3(5).
22. Sumartini T, ST N. Hubungan

perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien JKN di instalasi rawat inap kelas III RSUD Pandan Arang Boyolali.[Skripsi]. Surakarta Stikes Kusuma Husada digilib stikeskusumahusada ac id diakses. 2018;12.

23. Singgih & Yulia. Psikologi Keperawatan. Jakarta: Libri; 2012.