

**Hubungan Antara Perilaku *Caring* Petugas Kesehatan  
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang  
Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

**Lilis Kholisah**

Akademi Kebidanan Amanah Muara Bungo

Email : liliskholisah9@gmail.com

**Abstrak**

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pada umumnya sudah baik. Survei dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4 pasien mengeluh terhadap sikap petugas kesehatan yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Penelitian ini merupakan survei analitik, dengan desain Cross Sectional. Lokasi penelitian di RSUD H. Hanafie, waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan 7 Maret sampai dengan 03 April 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 58 orang. Mayoritas 35 (60,4%) pasien menyatakan petugas kesehatan caring terhadap pasien, mayoritas 33 (56,9%) pasien merasa kurang puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku caring petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo

Kata Kunci: Perilaku Caring, Kepuasan

**Abstrak**

Based on the results of a patient satisfaction survey conducted by the Indonesian Ministry of Health at several hospitals in Jakarta, it shows that 14% of patients are dissatisfied with the service provided, which is generally good. The survey was conducted in five big cities in Indonesia and found 9 problem points, one of which was that 65.4 patients complained about the attitude of health workers who were less friendly, less sympathetic and rarely smiled. This research is an analytical survey, with a cross sectional design. The research location was at H. Hanafie Regional Hospital, when this research was carried out from March 7 to April 3 2021 with a sample size of 58 people. The majority of 35 (60.4%) patients stated that health workers cared about patients, the majority of 33 (56.9%) patients felt less satisfied. There is a significant relationship between the caring behavior of health workers and the level of patient satisfaction in the obstetrics room at H. Hanafie Muara Bungo Hospital.

*Keywords: Caring Behavior, Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi dibidang kesehatan menimbulkan secercah harapan akan peluang meningkatnya pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi disektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan (Morison, 2009).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat turut memberikan warna di era globalisasi dan memacu rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik. Adanya pergeseran demografi, pergeseran sosial ekonomi, serta meningkat dan bertambah rumitnya masalah kesehatan akan berdampak pada tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, layanan kesehatan akan terus menerus mengalami perubahan bukan saja dalam hal teknologi dan prosedur layanan kesehatan yang digunakan tetapi dalam organisasi yang begitu rumit, perubahan itu harus dilakukan secara berkesinambungan serta menyeluruh, layanan kesehatan menjadi suatu sasaran yang selalu bergerak dan tidak pernah berhenti menghadapi globalisasi ini tiada upaya lain yang terus dilakukan kecuali mengadakan penyesuaian dan perbaikan terhadap mutu layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan karena masyarakat yang menilai baik buruknya pelayanan di Rumah Sakit, oleh sebab itu petugas pelayanan kesehatan dituntut untuk memperhatikan kebutuhan-kebutuhan klien/masyarakat yang seutuhnya dan memperhatikan dampak pelayan terhadap sasaran. Umpan balik atau informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (Kotler, 2005).

Pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas kesehatan (Bidan dan Perawat), bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena petugas kesehatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, kesengsaraan yang dialami oleh pasien (Purnomo, 2004).

Pelayanan yang berkualitas juga didasari oleh perilaku *caring* petugas kesehatan, sebab perilaku *caring* yang ditampilkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Direktorat Bina Pelayanan Depkes RI, 2008). Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tercapai apabila kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dapat terpenuhi. Hasil penelitian Wiliam (1997) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien mengenai perilaku *caring*. Penelitian Wolf, Colahan dan Costello (1998) juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* petugas kesehatan dengan

kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Agustin (2002) bahwa *caring* cenderung akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu pasien akan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit yang dideritanya (Sabarguna, 2004).

RSUD H. Hanafie Muara Bungo melayani penduduk Kabupaten Bungo dan merupakan rujukan bagi Rumah Sakit dari dalam dan luar daerah, Bidan Praktik Swasta (BPS) atau klinik-klinik swasta serta 18 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bungo.

Dari data yang diperoleh terlihat bahwa terjadi penurunan pasien kebidanan setiap tahunnya dimana jumlah pasien yang dirawat di ruang kebidanan pada tahun 2013 sebanyak 1866 orang, tahun 2018 sebanyak 1732 orang, tahun 2019 sebanyak 1617 orang, sedangkan tahun 2020 dari bulan Januari sampai bulan September sebanyak 1312 orang (Register Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo, tahun 2020).

Berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan pada bulan September 2020 di ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo melalui hasil wawancara terhadap 10 orang pasien, dimana masih ada pasien yang menyatakan kurang puas dengan sikap dan perhatian petugas kesehatan, karena petugas kesehatan kurang respon terhadap kebutuhan pasien serta jarang menjelaskan tentang masalah kesehatan yang dialami oleh pasien.

Dari uraian diatas menarik untuk dicermati tentang perilaku *caring* petugas kesehatan khususnya di Ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo, supaya klien dapat menilai sikap petugas kesehatan dan bagaimana tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh klien di ruangan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian dilakukan Di Ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo. Sampel penelitian ini yaitu 58 orang dengan menggunakan *Accidental Sampling*.

Pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Proses pengolahan data dilakukan dengan cara *editing* (pemeriksaan data), *coding* (kode), *data entry*, *cleaning* (Notoatmodjo, 2010). Analisa data yang digunakan adalah analisa *univariate* dan *bivariate*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Univariate

**Table 1**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku Caring Petugas Kesehatan di Ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

Perilaku Petugas Kesehatan	F	%
Caring	23	39,6
Kurang caring	35	60,4
<b>Jumlah</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 58 pasien terdapat 35 (60,4%) pasien menyatakan petugas kesehatan kurang *caring* terhadap pasien. Artinya lebih dari separuh petugas kesehatan belum memberikan atau menyediakan bantuan, perhatian, kepedulian ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Dari hasil kuesioner perilaku *caring* petugas kesehatan diperoleh informasi bahwa pada indikator menanamkan keyakinan dan harapan (*faith-hope*), terdapat 34 (58,6%) pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan tidak pernah memberitahu pasien bahwa ada yang mengatur kehidupan manusia termasuk kesembuhan pasien, artinya petugas kesehatan kurang mengembangkan hubungan efektif dan memfasilitasi perasaan optimis, harapan serta rasa percaya pasien untuk sembuh selain menekankan pentingnya obat-obatan untuk penyembuhan, petugas kesehatan juga perlu memberi keyakinan individu alternatif pengobatan lain misalnya meditasi, relaksasi atau kekuatan penyembuhan oleh diri sendiri atau secara spritual.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismar tahun 2002 tentang Hubungan Pelaksanaan karatif *Caring* Pada Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang menunjukkan berdasarkan hasil penilaian responden pelaksanaan karatif *caring* dikategorikan baik sebanyak 48,3% dan responden yang mengatakan kurang baik 79,2%.

pasien menyatakan petugas kesehatan kurang *caring* terhadap pasien hal ini mungkin disebabkan karena beberapa faktor salah satunya adalah faktor kelelahan petugas dalam melayani pasien yang banyak dan ditambah dengan kesibukan sehari dalam melaksanakan pekerjaan rutin sehari-hari.

**Table 2**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

Tingkat Kepuasan	F	%
Puas	25	48,3
Tidak Puas	33	56,9
<b>Jumlah</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 58 pasien terdapat 33 (56,9%) pasien merasa kurang puas terhadap perilaku *caring* petugas kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan persepsi yang terbentuk dari hasil perbandingan penampilan yang dirasakan dengan harapan pasien. Penampilan yang dimaksud adalah keinginan, kebutuhan, yang diharapkan pasien dapat dipenuhi oleh petugas kesehatan. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka pasien akan sangat puas, pelayanan yang sesuai maka pasien akan puas dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pasien akan tidak puas dan kecewa (Azwar, 2010).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani 2008 tentang hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang hasil penelitian mayoritas pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat sebanyak 149 orang (65,4%), pasien yang puas sebanyak 44 orang (19,3%) dan pasien yang sangat puas hanya 1 orang (0,4%) hal ini terjadi karena sebagian petugas kesehatan belum terlalu tanggap terhadap kebutuhan pasien dan petugas kesehatan belum memahami tentang perilaku *caring* terhadap pasien.

Mayoritas responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan hal ini dikarenakan faktor pribadi seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, yaitu dilihat dari pendidikan pasien mayoritas pasien berpendidikan Perguruan Tinggi 23 (39,7%) jadi mereka sudah dapat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dari harapan mereka, faktor yang kedua yaitu usia pasien mayoritas pasien berusia 26-34 tahun 25 (43,1%) pada usia ini merupakan usia dewasa yang telah banyak mendapat pengalaman medis sehingga dapat membedakan pelayanan yang belum maksimal.

## 2. Hasil Analisis Bivarite

**Table 2**

**Hubungan Antara Perilaku Caring Petugas Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

Perilaku Petugas Kesehatan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		P
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Caring	17	32	6	18,3	23	39,6	0,000
Tidak Caring	8	68	27	81,9	35	60,4	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa proporsi pasien yang menyatakan perilaku petugas kesehatan kurang *caring* terhadap pasien lebih banyak yang kurang puas 81,9% dibandingkan dengan yang puas hanya 32%. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan P value = 0.000. dan nilai OR (*Odds Ratio*) 9,563.

Pelayanan yang berkualitas didasari oleh perilaku *caring* petugas kesehatan, sebab perilaku *caring* yang ditampilkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Direktorat Bina Pelayanan Depkes RI, 2008).

Hasil penelitian Wiliam (1997) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien mengenai perilaku *caring*. Penelitian Wolf, Colahan dan Costello (1998) juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Agustin (2002) bahwa *caring* cenderung akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Semakin *caring* perilaku petugas kesehatan terhadap pasien maka pasien akan semakin puas begitu juga sebaliknya apabila petugas kesehatan kurang *caring* maka pasien akan merasa kurang puas. Maka mutu pelayanan yang baik dalam hal ini adalah pelayanan petugas kesehatan yang memenuhi unsur-unsur perilaku *caring* sudah pasti dapat meningkatkan kepuasan pasien petugas kesehatan yang kurang *caring* akan mengakibatkan ketidakpuasan pasien 9,563 kali lipat kurang puas terhadap perilaku *caring* petugas kesehatan di Ruang RSUD H. Hanafie Muara Bungo

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mayoritas pasien menyatakan petugas kesehatan kurang *caring* terhadap pasien terutama dalam hal menanamkan keyakinan dan harapan (*faith-hope*).
2. Mayoritas pasien merasa kurang puas terutama dalam hal empati atau kepedulian (*emphaty*).
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang kebidanan RSUD H. Hanafie Muara Bungo.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiana, 2018, Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Perilaku Caring Pelaksana Menurut Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H.Koesnadi Bondowoso, Tesis, Depok.
- Azwar, Azrul, 2007. Pengantar Administrasi Kesehatan, Binarupa Aksara : Jakarta
- Cluff, 20016. Caring Science As Sacred Science 1<sup>st</sup> Edition Philadelphia : F.A Davis Company
- Dwidiyanti, M, 2017. Caring : Kunci Sukses Mengamalkan Ilmu, Semarang : Hasani
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2019. Manajemen pemasaran. Erlangga: Jakarta
- Morrison & Burnard, 2019. Caring & Communicating hubungan interpersonal dalam keperawatan, Edisi Dua. EGC: Jakarta

- Maslina, 2017. Gambaran Prilaku Caring Petugas Kesehatan Dalam Pemberian Asuhan Di Instalasi Rawat Inap RS. Dr. M Djamil Padang, Skripsi PSIK FK UNAND
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2018. Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Prinsip-prinsip dasar, Rineka Cipta: Jakarta
- Pohan, Imbalo S, 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan penerapan, EGC: Jakarta
- RSUD H. Hanafie, 2016. Data Rekam Medis Kebidanan Tahun 2015-2016.
- Watson, J., 1998. Assesing & Measuring Caring In Nursing And Health Sciences. Canada : Siger Publishing Company
- Wiliam, A.,1997. Hubungan Karakteristik Pekerjaan Dengan Pelaksanaan Prilaku Caring Oleh Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RS Islam Samarinda <http://id.wikipedia.org/wiki/ManajemenRS>