

## The Relationship Between The Caring Attitude of Nurses and Klient Satisfaction at The Pekauman Public Health Center Banjarmasin

Juhairiyah<sup>1</sup>, Rohni Taufika Sari<sup>2</sup>, H. Iswantoro<sup>3</sup>

<sup>12</sup>Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan,  
Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Email: [uwayjuhairiyah@gmail.com](mailto:uwayjuhairiyah@gmail.com)

### ABSTRACT

The behavior of nurses in health services in providing services to clients determines whether or not the client is satisfied with the service. Nurses have a big influence in determining the quality of service. Especially with Caring behavior that pays attention to clients humanistically so that a harmonious nurse-client relationship occurs and increases client satisfaction. The purpose of this study was to determine whether there was a relationship between the caring attitude of nurses and client satisfaction at Pekauman Health Center Banjarmasin. This research method is correlational quantitative with a cross-sectional nursing research design conducted in June 2021. Data were taken using the Spearman Rank statistical test. The sample of this study was 79 respondents who visited the General Poly Public Health Center of Pekauman. The sampling technique is accidental sampling. The results of this study were respondents who stated that nurses were caring enough 39 respondents (49.4%), 40 respondents who cared well (50.6%), 15 respondents who were dissatisfied (19%), and 64 respondents who were satisfied (81%). The value of p value = 0.000 < 0.05, it means that there is a relationship between the caring attitude of nurses and client satisfaction at the Pekauman Health Center with a correlation coefficient of 0.490. It can be concluded that the results of the study show that caring for nurses is good and clients are satisfied.

**Keywords : Caring Attitude, Client Satisfaction, Nurses**

---

### PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat puskesmas adalah sebagai salah satu jenis pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting disistem kesehatan nasional, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif sehingga tercapai setinggi-tingginya derajat kesehatan di masyarakat.

Di era globalisasi yang semakin maju ini, pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan dapat dijangkau oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Terlebih lagi dimasa pandemik ini pelayanan kesehatan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik untuk klien yang terpapar virus khususnya perawat yang 24 jam selalu ada dan tahu perkembangan klien mereka dituntut untuk professional dalam menjalankan tugas meskipun keselamatan mereka juga menjadi ancaman<sup>1</sup>.

Kepuasan klien merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan. Menurut penelitian Sigarlaki (2020) menyebutkan bahwa kepuasan klien merupakan indikator pertama dari standar Rumah sakit. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Secara umum indeks kepuasan pelanggan yang diukur ialah mengenai reability (keandalan), daya tanggap, kompetensi, akses, keramahan, kesopanan, komunikasi, kreadibilitas, keamanan, memahami pelanggan dan fasilitas fisik.

Survey Kementerian Kesehatan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019, masuk dalam kategori IKM sangat baik, meskipun masih belum mencapai 100% yang mana didapatkan nilainya mencapai 90% responden menyatakan puas dan sangat puas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wike Diah Anjaryani, kejadian yang sering terjadi di beberapa rumah sakit maupun puskesmas, terutama berkaitan

dengan pelayanan perawat ialah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini terjadi karena tuntutan klien yang tinggi, atau terjadi karena rendahnya kemampuan perawat, atau kurangnya pengetahuan dan keterampilan atau skill perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada klien. Yang kita tahu tugas perawat itu sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti mendiagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, oleh karena itu agar klien merasakan kepuasan maka upaya perbaikannya pun diutamakan dan harus terus dilakukan.

Diruang fasilitas kesehatan sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada klien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan profesional perawat dapat dilakukan dengan memperlihatkan perilaku caring. Pendekatan ini berfokus dalam praktek keperawatan dan merupakan esensi dari keperawatan. Fokus utama dalam keperawatan ialah pada faktor-faktor "caring" yang mana dikembangkan dari perspektif "humanistic" dan dikombinasikan dengan dasar ilmu pengetahuan, serta diartikan sebagai pertanggung jawaban antara perawat dengan orang lain yaitu klien. Berdasarkan pada pemikiran tersebut maka dengan caring akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien.

Pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti Puskesmas Pekauman didapatkan data survey kepuasan pengunjung di ruang pemeriksaan umum pada tahun 2020 dengan responden sebanyak 54 orang didapatkan hasil bahwa diruang pemeriksaan umum kinerja pelayanannya mendapatkan kategori baik. Data kunjungan di instalasi rawat inap pada rentang waktu 2018-2019 sebanyak 1193 klien, dan klien yang poned pada tahun 2019 sebanyak 160 klien dan tahun 2020 sebanyak 151 klien sedangkan data kunjungan klien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 16437 orang dan pada tahun 2020 sebanyak 7299. Hal ini dapat dilihat dari penurunan kunjungan ke puskesmas karena adanya pandemik Covid-19 sehingga perbulannya itu klien yang berkunjung diruang poli hanya sebanyak 417 orang saja. Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Pekauman dengan wawancara dan mengisi kuesioner kepuasan klien dan Caring perawat dilakukan pada 10 orang klien yang berobat di ruang poli umum didapatkan 7 dari 10 klien merasa puas terhadap pelayanan dan caring perawat yang baik dan 3 dari 10 klien merasakan cukup puas.

Penelitian ini dirasa perlu untuk dilakukan karena pada realitanya, masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentang kurang puasnya klien terhadap layanan di instansi kesehatan baik di Rumah sakit maupun di Puskesmas. Banyak penelitian tentang perilaku caring perawat dilakukan di Rumah sakit, dan masih sedikit yang dilakukan di Puskesmas. Sedangkan puas atau tidaknya klien selama perawatan menentukan apakah dia akan kembali berkunjung ke puskesmas yang sama atau tidak sehingga jika terdapat ketidakpuasan klien selama perawatan bisa dicari faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan selama perawatan dan dapat mengidentifikasi upaya perbaikan di puskesmas. Berdasarkan yang telah diuraikan maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang " Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin".

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan rancangan penelitian keperawatan *cross-sectional*. Variabel independen yaitu Sikap Caring Perawat dan Variabel dependen yaitu Kepuasan Klien. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 25-11 juni 2021 di Puskesmas Pekauman dengan jumlah sampel sebanyak 79 orang responden. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Klien di Poli Umum Puskesmas Pekauman

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sikap Caring

Tabel 1 Sikap Caring Perawat di Puskesmas Pekauman Banjarmasin

Variabel	Parameter	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Caring	Cukup	39	49.4%
	Baik	40	50.6%
Jumlah		79	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 79 responden sebanyak 40 responden (50,6%) merasa baik terhadap caring perawat

### Kepuasan Klien

Tabel 2 Kepuasan Klien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin

Variabel	Parameter	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Kepuasan klien	Tidak puas	15	19%
	puas	64	81%
Jumlah		79	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 79 responden sebagian besar klien menyatakan puas dengan jumlah 64 responden (81%) merasa puas

Tabel 3 Hasil Uji Rank Spearman Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Klien

Perilaku caring perawat	Kepuasan klien				Total	
	Tidak puas		Puas		N	%
	f	%	F	%		
Cukup	15	38,5	24	61,5	39	49.4
Baik	0	0	40	100	40	50.6
Total	15		64		79	100

P value = 0,000  
Correlation Coefficient= 0,490

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan sikap caring perawat dengan jumlah responden 64 yang merasa puas dengan sikap caring perawat dan 15 responden lainnya merasa tidak puas. Dari hasil analisis data diperoleh hasil nilai  $p = 0,000$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p < 0,05$ , artinya terdapat hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. Nilai koefisien korelasi 0,490 menunjukkan ada hubungan yang searah dengan kekuatan sedang. Sedangkan arah hubungan yaitu positif (+) dapat diartikan bahwa semakin baik sikap caring perawat, semakin tinggi pula kepuasan klien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. Sikap Caring Perawat di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut responden sebagian besar perawat memiliki perilaku caring yang baik yaitu berjumlah 40 orang (50,6%).

Caring dalam penelitian ini meliputi nilai *altruistik*, menanamkan keyakinan, harapan dan menghargai sesama, kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan saling percaya dan membantu, menerima ungkapan perasaan positif dan negatif, menggunakan metode dalam mengambil keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, meningkatkan lingkungan yang aman dan melindungi, memenuhi kebutuhan manusia dan terbuka. Perilaku caring menurut nilai *altruistik* yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa responden merasa diperhatikan ketika berbicara dengan perawat mengenai masalah kesehatannya sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang memperlakukan responden dengan baik.

Perilaku caring menurut penanaman keyakinan, harapan dan menghargai yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat memberikan semangat kepada klien untuk kesembuhannya sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa klien merasa perawat tidak memberinya semangat untuk hal yang lain.

Perilaku caring menurut kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan perawat memperlakukan responden dengan ramah sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan masih adanya klien yang merasa perawat tidak selalu ada saat dibutuhkan bantuan. Perilaku caring menurut ungkapan saling percaya dan membantu yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat menunjukkan kepedulian ketika memberikan pelayanan kepada klien, Sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang menghargai kepercayaan klien.

Perilaku caring menurut ungkapan perasaan positif dan negatif dengan skor tertinggi yang menunjukkan bahwa perawat mendengarkan responden. Perawat perlu mengetahui keluhan-keluhan yang dirasakan klien

agar dapat menentukan tindakan keperawatan yang akan dilakukan dengan demikian secara tidak langsung membuat perawat harus selalu mendengarkan pasien. Perilaku caring menurut metode penyelesaian masalah dengan skor tertinggi yang menunjukkan bahwa perawat mengizinkan anggota keluarga untuk terlibat dalam perawatan responden.

Perilaku caring menurut peningkatan proses belajar mengajar yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat menanyakan apa yang ingin klien ketahui dari penyakitnya sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya.

Perilaku caring pada item menciptakan lingkungan yang aman dan melindungi yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat sering memeriksakan kondisi responden sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang berusaha memberikan kenyamanan kepada pasien.

Perilaku caring pada item membantu pemenuhan kebutuhan manusia yang menunjukkan bahwa perawat kurang memahami sesuatu yang dibutuhkan responden seperti pengajaran kesehatan, dukungan, perencanaan perawatan kesehatan. Hal ini terjadi karena difasilitas kesehatan perawat dan klien hanya sebentar bertemu ketika pemeriksaan akibatnya perawat hanya berfokus pada keluhan-keluhan yang dialami klien dan cara mengatasinya tidak terlalu memahami apa yang dibutuhkan klien dampaknya klien setelah berkunjung difasilitas kesehatan merasa masalahnya belum teratasi dan belum cukup atau puas dalam pelayanan. Perilaku caring pada item keterbukaan menunjukkan bahwa selama ini perawat berbicara dengan terbuka pada klien. Berdasarkan hasil tabulasi data yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam item yang membahas tentang keinginan responden agar perawat lebih memahami kebutuhan responden pada saat berobat ke puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 64 (81%) responden. Menurut Supriyanto & Ernawaty (2010) Kepuasan klien adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan klien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan klien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh klien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan klien.

Responden sebagian besar pada penelitian ini menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan disebabkan oleh klien yang beranggapan bahwa perawat mepedulikan klien ketika perawatan sehingga klien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik pada aspek kepercayaan, jaminan, empati, kenyataan dan tanggung jawab.

Kepuasan pasien menurut aspek kepercayaan yang mendapatkan skor tertinggi yang menunjukkan bahwa responden percaya bahwa perawat yang merawat mampu menangani penyakit dengan tepat sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat belum mampu memberitahukan dengan jelas suatu hal yang harus dipatuhi oleh klien tentang anjuran dalam perawatan. Kepuasan pasien menurut aspek jaminan yang mendapatkan skor tertinggi yang menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan tidak memandang pangkat semua diperlakukan sama, sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah yang menunjukkan bahwa perawat tidak mudah ditemui dan dihubungi ketika dibutuhkan.

Kepuasan pasien menurut aspek empati yang mendapatkan skor tertinggi adalah yang menunjukkan bahwa perawat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan klien dan tingginya perhatian yang diberikan oleh perawat kepada klien sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang memberikan motivasi untuk kesembuhan klien. Kepuasan klien menurut aspek kenyataan yang mendapatkan skor tertinggi adalah yang menunjukkan bahwa perawat menjaga atau memberikan tanggapan ketika klien bertanya, sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah pernyataan yang menunjukkan bahwa perawat kurang menjaga kondisi ruangan dan wc agar tetap bersih. Dampaknya klien yang berkunjung dipelayanan kesehatan merasa kurang nyaman ketika di ruangan atau ketika hendak BAK/BAB.

Kepuasan klien menurut aspek tanggung jawab yang mendapatkan skor tertinggi adalah yang menunjukkan bahwa perawat membantu klien memperoleh obat sesuai dengan keluhan yang dirasakan klien, sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah adalah yang menunjukkan bahwa perawat kurang membantu dalam pelayanan laboratorium. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perilaku caring perawat yang cukup sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 24 (61,5%) responden sedangkan dari perilaku caring perawat yang baik seluruhnya puas terhadap pelayanan

kesehatan yaitu sebanyak 40 (100%) responden. Uji statistic menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan klien di puskesmas pekauman Banjarmasin yang dibuktikan pada hasil uji statistik *Korelasi Spearman Rank (Rho)* didapatkan nilai  $p = 0,000$  (nilai  $p < \alpha = 0,05$ ) dengan nilai korelasi (*Correlation Coefficient*) yaitu  $r = 0,490$ . Sehingga dari hasil tersebut dapat ditarik sebuah. Sikap caring dengan kepuasan klien sangat erat hubungannya karena pelayanan yang diberikan harus di rasakan dan memberikan dampak yang positif kepada klien sebagai pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di wilayah kerja Puskesmas Pekauman, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa perilaku caring yang ditampilkan oleh perawat berbanding lurus dengan rasa puas atau rasa senang klien. Sehingga semakin mengedepankan sikap caring perawat dalam memberikan layanan asuhan keperawatan, maka klien atau keluarga akan semakin senang dan pastinya akan melahirkan perasaan puas terhadap layanan yang diberikan perawat. Oleh karena itu, sebagai tenaga kesehatan, dalam hal ini terlebih untuk keperawatan diharapkan agar terus mempertahankan bahkan meningkatkan perilaku caring dalam berbagai aspek pelayanan kepada klien, keluarga dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmirajanti, M. (2014). *Pengaruh Pelaksanaan Caring Perawat Terhadap*. *Jurnal Inohim*, 2(2), 140-144.
- Damayanti, D. (2013). *Perawat Profesional Teori dan Praktek Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta: mantra books.
- Hidayat, A. A. (2011). *pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat*. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1).
- Ilkafah, & Harniah. (2017). *Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre*. *ejournal umm*, 138-146.
- Isnawati, Y. D. (2009). *hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dipuskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta*.
- Kasron, Sahran, & Ohorella, U. B. (2016). *Teori Keperawatan dan Tokohnya*. Jakarta: Cv Trans Info Media.
- Kodim, Y. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: CV, Trans Info Media.
- Kusmiran, E. (2019). *Soft Skill Caring dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Cv. Tans Info Media.
- Machmud, R. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. *Studi Literatur*, II(2), 185-190.
- Mony, D. N. (2014). *Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Dirumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Risaldy, Y. (2018). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV. Madiun*.
- Sahensolar, D., & Avianti, E. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Iriana C2 Rsup Prof Dr R.D Kandou Manado*. *journal of community & emergency*, 42.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi.
- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2017). *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*.
- Tiara, & Lestari, A. (2013). *Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan*. *Jurnal Keperawatan*, IX(2), 115-119.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Cv Trans Info Media.

- Sigarlaki, Veren & Rumakit (2020). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap*, E-Jurnal Sariputra Vol.7
- Wike, Diah anjaryani (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Provide by Diponegoro University Institutional Repository
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- 
-