

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SIKAP *CARING* PERAWAT PELAKSANA DI PUSKESMAS WARAKAS JAKARTA UTARA TAHUN 2016

Labora Sitinjak\*, Elisabet\*\*

\*Dosen Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya, Jakarta

\*\*Mahasiswa Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya, Jakarta

### Abstrak

Kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan (Koentjoro, 2007). Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang berfungsi memberi gambaran fenomena yang terjadi dalam populasi tertentu di mana variabel-variabel yang termasuk faktor dan variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Notoatmodjo, 2012). Analisa data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa data univariat, yaitu analisa distribusi frekuensi dan persentase dengan tujuan melihat gambaran distribusi frekuensi dan persentase dari gambaran tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: Data Responden dengan tingkat pendidikan tidak sekola-SD 7 orang (32%), SMP-SMA 12 orang (55%) dan perguruan tinggi 3 orang (14%). Data Responden dengan jenis kelamin perempuan 14 orang (64%) dan laki-laki 8 orang (36%) Kesimpulan secara keseluruhan rata-rata kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat pelaksana di Puskesmas Warakas Jakarta Utara yaitu Tinggi: 64%.

Kata kunci : Kepuasan, Pasien, penerapan sikap *caring*.

### Latar Belakang

Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang yang diharapkan telah terpenuhi. Menurut Kotler (2002), kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanankesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Supriyanto (2010) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja

sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kotler (1988) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1997). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa

Indonesia analog dengan kata patient dari bahasa Inggris. Patient diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita". Orang Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah sakit (yg dirawat dokter), penderita (sakit). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Perawat atau Nurse berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *Nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. *Harlley Cit ANA* (2000) menjelaskan pengertian dasar seorang perawat yaitu seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang karena sakit, injury dan proses penuaan dan perawat Profesional adalah Perawat yang bertanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan Keperawatan secara mandiri dan atau berkolaborasi dengan tenaga Kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya. (Depkes RI, menurut konsorsium ilmu kesehatan tahun 1989 terdiri dari peran sebagai pemberi asuhan keperawatan, advokat pasien, pendidikan, koordinator, kolaborator, konsultan dan pembaharu (Aziz Alimul, 2008:30).

Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di Puskesmas Warakas.

Puskesmas adalah salah satu instansi perintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk

meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Menurut Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004 puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 2008).

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

*Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, serta suatu perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Pengertian *caring* berbeda dengan *care*. *Care* adalah fenomena yang berhubungan dengan orang berhubungan dengan bimbingan, bantuan, dukungan perilaku kepada individu, keluarga, kelompok dengan adanya kejadian untuk memenuhi kebutuhan aktual maupun potensial untuk meningkatkan kondisi dan kualitas kehidupan manusia. Sedangkan *caring* adalah tindakan nyata dari *care* yang menunjukkan suatu rasa kepedulian.

Terdapat beberapa pengertian *caring* menurut beberapa ahli, antara lain : Florence nightingale (1860) : *caring* adalah tindakan yang menunjukkan pemanfaatan lingkungan pasien dalam membantu penyembuhan, memberikan lingkungan bersih, ventilasi yang baik dan tenang kepada pasien.

Delores gaut (1984) : *caring* tidak mempunyai pengertian yang tegas, tetapi ada

tiga makna dimana ketiganya tidak dapat dipisahkan, yaitu perhatian, bertanggung jawab, dan ikhlas. Crips dan Taylor (2001) : *caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam hubungannya dengan orang lain.

Rubenfild (1999) : *caring* yaitu memberikan asuhan, tanggungjawab, dan ikhlas. Crips dan Taylor (2001) : *caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam hubungannya dengan orang lain.

Rubenfild (1999) : *caring* yaitu memberikan asuhan, dukungan emosional pada klien, keluarga, dan kerabatnya secara verbal maupun nonverbal. Jean watson (1985) : *caring* merupakan komitmen moral untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan emosional pada klien, keluarga, dan kerabatnya secara verbal maupun nonverbal. Jean watson (1985): *caring* merupakan komitmen moral untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan martabat manusia. Dari beberapa pengertian tersebut, dapat dipersingkat bahwa pengertian *caring* secara umum adalah suatu tindakan moral atas dasar kemanusiaan, sebagai suatu cerminan perhatian, perasaan empati dan kasih sayang kepada orang lain, dilakukan dengan cara memberikan tindakan nyata kepedulian, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan kondisi kehidupan orang tersebut. *Caring* merupakan inti dari keperawatan. Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2003). Pelayanan keperawatan menurut Ali (2001) adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dunia dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat secara optimal melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri.

Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan

ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (Pohan, 2003).

Kinerja dan service quality perawat yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Service quality merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Menjalin hubungan terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian Widiono (2009), untuk variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang. Berdasarkan hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang. Variabel tanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ari (2008), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap

kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Arang Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap (69,81%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pandan Arang Boyolali. Pasien tidak puas pada dimensi kehandalan yang meliputi prosedur penerimaan dan pelayanan pasien yang berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang terlambat.

Penelitian Rahmulyono (2008), yang bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Puskesmas Depok I Sleman menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman.

Berdasarkan penelitian Prastiwi dan Ayubi (2007), untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7,5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas.

Puskesmas Tlogosari Kulon telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas. Puskesmas Tlogosari Kulon dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang tiap bulan sebanyak 50 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas yang dilakukan pada 10 orang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh perawat dan 10% pasien menyatakan keluhan mengenai perawat yang tidak mau memberikan informasi kesehatannya. Di Puskesmas Warakas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat kepuasan pasien terhadap sikap caring perawat di puskesmas warakas jakarta utara tahun 2016."

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di wilayah pelayanan Puskesmas Jakarta Utara terhadap sikap *caring* perawat pelaksana tahun 2016, sehingga diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan pengetahuan dan keilmuan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat di Puskesmas Warakas Jakarta Utara Tahun 2016.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dimana penelitian metode deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam suatu populasi tertentu dan dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* di mana data yang menyangkut variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent), akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012).

Teknik sampling yang digunakan adalah Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel secara *total sampling*, tehnik pengambilan ini paling sederhana dimana seluruh populasi diambil sebagai sampel dan jumlah subjek telah teridentifikasi (Hidayat, 2013).

Pada penelitian ini sampel yang ditetapkan adalah semua pasien tentang tingkat kepuasan dengan jumlah 28 responden.

### Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Membentuk sistem nilai humanistik-altruistik

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	7	23,3%
Baik	20	56,7%
Cukup	5	16,7%
Kurang	1	3,3%
Total	33	100%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Menanamkan keyakinan dan harapan (faith-hope).

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	4	3,3%
Baik	11	36,7%
Cukup	14	46,7%
Kurang	4	13,3%
Total	33	100%

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	28	93,3%
Baik	5	6,7%
Cukup	0	0%
Kurang	0	0%
Total	33	100%

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Membina hubungan saling percaya dan saling bantu (helping-trust).

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	21	70,0%
Baik	11	26,7%
Cukup	4	3,3%
Kurang	0	0%
Total	33	100%

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	24	70,0%
Baik	8	26,7%
Cukup	4	3,3%
Kurang	0	0%
Total	33	100%

## Pembahasan

### 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Membentuk sistem nilai humanistik-altruistik.

menunjukkan bahwa dari 33 responden, 7 orang (23,3%) memiliki pengetahuan sangat baik, 20 orang (56,7%) memiliki pengetahuan baik, 5 orang (16,7%) memiliki pengetahuan cukup, dan 1 orang (3,3%) memiliki pengetahuan kurang. Sehingga pengetahuan tertinggi Di Akper Husada Karya Jaya adalah baik sebanyak 20 orang (56,7%).

### 2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Menanamkan keyakinan dan harapan (faith-hope).

menunjukkan bahwa dari 33 responden, 4 orang (3,3%) memiliki pengetahuan sangat baik, 11 orang (36,7%) memiliki pengetahuan baik, 14 orang (46,7%) memiliki pengetahuan cukup, dan 4 orang

(13,3%) memiliki pengetahuan kurang. Sehingga pengetahuan tertinggi di adalah cukup sebanyak 14 orang (46,7%).

### 3. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan oranglain

menunjukkan bahwa dari 33 responden, 28 orang (93,3%) memiliki pengetahuan sangat baik, dan 5 orang (6,7%) memiliki pengetahuan baik. Sehingga pengetahuan tertinggi adalah sangat baik sebanyak 28 orang (93,3%).

### 4. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Membina hubungan saling percaya dan saling bantu (helping-trust).

menunjukkan bahwa dari 33 responden, 28 orang (93,3%) memiliki pengetahuan sangat baik, dan 5 orang (6,7%) memiliki pengetahuan baik. Sehingga pengetahuan tertinggi adalah sangat baik sebanyak 28 orang (93,3%).

### 5. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif

menunjukkan bahwa dari 33 responden, 24 orang (70,0%) memiliki pengetahuan sangat baik, 8 orang (26,7%) memiliki pengetahuan baik, dan 4 orang (3,3%) memiliki pengetahuan cukup. Sehingga pengetahuan tertinggi adalah sangat baik sebanyak 21 orang (70,0%).

## Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tingkat 1 terhadap *Carrative Caring* Pasca Sosialisasi *Carrative Caring* Menurut Jane Watson, sehingga diharapkan hasil penelitian dapat Memperkaya wawasan ilmu keperawatan, khususnya kepemimpinan dan manajemen keperawatan yang berhubungan dengan pengetahuan dan motivasi perawat pelaksana dalam menerapkan perilaku *caring*.

Kesimpulan secara keseluruhan berdasarkan umur dari 33 responden, tingkat pengetahuan terhadap *caring* dari 33 orang mahasiswa, 21 orang memiliki tingkat pengetahuan yang sangat baik yaitu sebesar 70%.

## Sumber

Clark, M. J. 2003. *Community health nursing Caring for population*. New Jersey: Prentice Hall 2003.

- Dwidiyanti, M.2007.*Caring*.Semarang:Hapsari
- Gibson, J., James, I, & Jhon, D. 2010.  
*Organization Behavior*. Boston: Mc  
Graw Hill Higher education
- Kusmiati, Sri.1990.*Dasar-dasar Perilaku*.  
Jakarta: Depkes RI
- Notoadmojo, S .2010. *Metodologi penelitian  
kesehatan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Purwanto, Heri.1999.*Pengantar Perilaku  
Manusia untuk Keperawatan*. Jakarta:  
EGC
- Takwin, B.2008.*Menjadi Mahasiswa*.Bagustak  
win.Multiplier.com.[http://bagustakwin.m  
ultiplier.com/journal/item/18](http://bagustakwin.multiplier.com/journal/item/18) (diakses  
pada tanggal 18 Oktober 2016)