



## PERILAKU CARING PETUGAS PENDAFTARAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

### CARING BEHAVIOR AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL ITEMS

Chamy Rahmatika<sup>1\*</sup>, Ratna Mustika Sari<sup>2</sup>, Denos Imam Pratama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Stikes Syedza Saintika  
(chamyrahmatika@gmail.com)

#### ABSTRAK

Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting yang menyangkut hubungan petugas pendaftaran dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan kepetugas pendaftaran sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pelaksanaan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2022. Jenis penelitian adalah *analitik* dengan *Cross Sectional Study*. Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap RSUD Arosuka pada tanggal 19 Juli – 10 Agustus tahun 2022. Populasi penelitian adalah pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Arosuka dapatkan bulan Maret sebanyak 234 orang pasien. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, yaitu 70 responden. Analisa data univariat dan analisa bivariat dengan uji *Chi Square*. Hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh (52.9%) responden menyatakan perilaku *caring* petugas pendaftaran kurang baik, lebih dari separuh (57.1%) responden menyatakan tidak puas. Uji bivariat menunjukkan ada hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien, dengan  $p = 0.000$  dan  $OR = 261$ . Penelitian dapat disimpulkan agar pasien puas, maka petugas pendaftaran harus memberikan perilaku *caring* yang baik karena perilaku *caring* yang kurang baik berisiko 261 kali untuk terjadinya ketidakpuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi petugas pendaftaran untuk meningkatkan pelaksanaan perilaku *caring* petugas pendaftaran dalam melaksanakan proses pelayanan asuhan kepetugas pendaftaran.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Pasien, caring*

#### ABSTRACT

*Caring behavior is the most important part in nursing practice that involves the relationship between health workers and clients in providing psychological and emotional support to clients and families both verbally and nonverbally in the nursing service process so as to enhance the client's sense of security and safety. The purpose of the study was to determine the relationship between the implementation of caring behavior and the level of patient satisfaction in the inpatient unit of Arosuka District Hospital in Solok Regency in 2022. This type of research was analytic with Cross Sectional Study. The study was conducted in the inpatient room of Arosuka Hospital on 19 July - 10 August 2022. The study population was patients who were treated in the inpatient room of Arosuka Hospital, getting as many as 234 patients in March. The sampling technique is accidental sampling, which is 70 respondents.*

*Univariate data analysis and bivariate analysis with Chi Square test. The results showed that more than half (52.9%) of respondents stated that nurse caring behavior was not good, more than half (57.1%) of respondents said they were not satisfied. The bivariate test shows that there is a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction level, with  $p = 0.000$  and  $OR = 261$ . Research can be concluded that patients are satisfied, the nurse must provide good caring behavior because poor caring behavior risks 261 times for patient dissatisfaction. The results of this study can be used as input for nurses to improve the implementation of nurse caring behavior in carrying out the nursing care service process.*

**Keywords:** *Satisfaction, Patient, Caring*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dengan adanya kesepakatan WTO (World Trade Organization), yang menekankan pentingnya pasar bebas yang diibaratkan Negara tanpa batas, tentu akan memberikan dampak pada dunia kesehatan khususnya rumah sakit. Akan timbul persaingan dalam menarik pelanggan potensial (pasien). Solusi yang tepat dan memenuhi harapan semua pihak adalah melalui kompetisi yang sehat yaitu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis yang profesional seperti dokter, petugas pendaftaran, bidan, ahli gizi dan lain lain serta di dukung oleh tenaga non medis seperti tenaga administrasi, rekam medis dan tenaga teknis lainnya (Ayu Putri et al., 2019).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan (Rahmatika et al., 2020). Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi positif antara petugas dan pasien sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Dewi et al., 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh adanya peran petugas pendaftaran, karena 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh petugas pendaftaran (Anggoro et al., 2019). Dalam memberikan pelayanan kepetugas pendaftaran yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan konsep *caring* dalam memberikan asuhan kepetugas pendaftaran kepada klien. *Caring* bersifat khusus dan bergantung pada hubungan antara petugas pendaftaran dengan klien, dimana *caring* memfasilitasi kemampuan petugas pendaftaran untuk mengenali klien sehingga petugas pendaftaran dapat mengetahui masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya (Oluma & Abadiga, 2020).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan kepetugas pendaftaran yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasarnya yaitu dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan yang ada. Penilaian kepuasan pasien sangatlah penting diketahui karena hal ini berkaitan dengan mutu pelayanan RS, berhubungan dengan pemasaran RS, berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas dan sebagai analisis kuantitatif (penilaian dan penelitian) (Jannah et al., 2016)

*Caring* ditunjukkan melalui pengetahuan, pembelajaran dari pengalaman, sikap (kesabaran, kejujuran, Rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian) (Nurbiyati, 2013). Sedangkan menurut Potter & Perry (2010) menjelaskan sikap kepetugas pendaftaran yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan, kasih sayang, selalu mendengarkan dan memahami klien.

Menurut badan kesehatan dunia World Health Organisation (WHO) menyatakan bahwa kinerja petugas pendaftaran khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus utama dalam kepetugas pendaftaran sebagai bentuk praktik kepetugas pendaftaran profesional (Juli Muroli et al., 2020).

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus globalisasi yang sedang dihadapi di bidang kesehatan. Petugas pendaftaran terutama petugas pendaftaran adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Rahmatika et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mailani (2016) tentang hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (87,5%) responden kurang puas dengan petugas pendaftaran. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ngurah Darmawan (2016) tentang hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan tingkat kepercayaan  $p = 0,001$ .

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marhana (2017) tentang hubungan sikap *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP M.Djamil Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (76,5%) perilaku *caring* petugas pendaftaran berada dalam kategori baik dan lebih dari sebagian (65,4%) responden merasa

puas dengan pelayanan kepetugas pendaftaran. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Arga (2015) tentang hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Hasan Sadikin Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (57,8%) perilaku *caring* peawat berada dalam kategori kurang baik dan lebih dari sebagian (78,2%) responden tidak puas dengan pelayanan kepetugas pendaftaran.

Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek kepetugas pendaftaran yang menyangkut hubungan petugas pendaftaran dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan kepetugas pendaftaran sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Dampak apabila perilaku *caring* tidak di lakukan dalam proses pelayanan asuhan kepetugas pendaftaran akan menjadi ancaman keselamatan atau keamanan pasien selama petugas pendaftaran di rumah sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku *caring* dapat terlihat pada petugas pendaftaran dalam memberikan asuhan kepetugas pendaftaran antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran petugas pendaftaran saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai pasien (Potter & Perry, 2010).

Kinerja petugas pendaftaran khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam kepetugas pendaftaran sebagai bentuk praktik kepetugas pendaftaran

profesional. *Caring* juga diartikan mampu memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan kepetugas pendaftaran (Potter & Perry, 2010).

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari RSUD Arosuka pada tanggal 4 April tahun 2022 di RSUD diketahui bahwa jumlah pasien keseluruhan yang berada di ruang rawat inap RSUD Arosuka selama tahun 2017 sebanyak 3.463 orang. Sementara itu data yang peneliti dapatkan selama 3 bulan terakhir di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan yaitu pada bulan Januari sebanyak 253 orang, bulan Februari sebanyak 195 orang dan pada bulan Maret sebanyak 234 orang pasien. Dari kotak saran yang ada di RSUD Arosuka mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Arosuka pada tahun 2017 yang berada di ruang rawat inap bedah yaitu sebesar (38%), interne (40%) dan kebidanan (35%) dengan target pencapaian kepuasan pasien di RSUD Arosuka sebesar 85%. Akibatnya terjadi penurunan jumlah pasien 9% pada tahun 2017 di ruang interne, bedah dan kebidanan RSUD Arosuka yang berimbas pada penurunan jasa pelayanan (5%) bagi petugas pendaftaran di RSUD Arosuka.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 4 April tahun 2022 di ruang rawat inap bedah, interne dan kebidanan RSUD Arosuka. Peneliti melakukan wawancara secara acak terhadap 10 orang pasien yang terdiri dari 4 orang pasien bedah, 3 orang pasien interne dan 3 orang pasien kebidanan dan hasil wawancara menunjukkan bahwa 6 dari 10 orang pasien menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima di rumah sakit kurang memuaskan terutama pelayanann yang diberikan oleh petugas pendaftaran seperti petugas pendaftaran tidak segera merespon ketika ada keluhan mereka tentang kondisi kesehatannya, dan 2 orang lainnya menyatakan bahwa petugas pendaftaran kontak dengan mereka hanya pada saat menyuntik, memasang infus membersihkan luka dan lainnya. Sedangkan 2 orang lainnya menyatakan bahwa perilaku petugas pendaftaran kurang ramah dan kurang menjaga privasi pasien saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan variabel – variabel yang ada dalam penelitian berdasarkan hasil dari penelitian yang diambil dari populasi secara sistematis, dan akurat, dengan pendekatan cross sectional, dimana variabel dependen dan independen diteliti secara bersamaan (Notoadmojo, 2010). Dimana variabel Independen yang akan diteliti adalah perilaku *caring* dengan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Penelitian ini telah dilakukan di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan RSUD Arosuka pada tanggal 19 Juli – 10 Agustus tahun 2022.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti di sebut populasi penelitian (Notoadmojo, 2010). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap interne sebanyak 110 orang, ruang rawat inap bedah sebanyak 56 orang dan ruang rawat inap kebidanan sebanyak 68 orang selama bulan Maret tahun 2022 dengan total keseluruhan pasien sebanyak 234 orang.

Sampel penelitian adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoadmojo, 2010). Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang di rawat di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan pada saat penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan accidental sampling, yaitu pengambilan sampel yang kebetulan ada pada waktu penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang

## HASIL

### Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variable independen dan variable dependen, yaitu variable perilaku *caring* dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD

Arosuka Tahun 2022. Adapun hasil analisis univariat dari penelitian ini adalah :

### Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2022**

No	Tingkat Kepuasan	F	%
1.	Tidak puas	40	57.1
2.	Puas	30	42.9
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 40 orang (57.1%) responden menyatakan tidak puas dengan perilaku *caring* petugas pendaftaran.

### Perilaku *Caring*

**Table 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Petugas pendaftaran di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2022**

No	Perilaku <i>Caring</i>	F	%
1.	Kurang baik	37	52.9
2.	Baik	33	47.1
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan table 1. dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 37 orang (52.9%) responden menyatakan perilaku *caring* petugas pendaftaran dalam kategori kurang baik.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan secara komputerisasi dengan uji statistic *chi-square* pada derajat kemaknaan 95 %. Hubungan variabel dependen dan variabel independent dikatakan bermakna apabila nilai p yang diperoleh  $\leq 0,05$ . Hasil dari analisis bivariat pada penelitian ini adalah :

**Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Petugas pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2022**

Perilaku <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan						P- value	OR
	Tidak puas		Puas		Jumlah			
	f	%	f	%	F	%		
Kurang baik	36	97.3	1	2.7	37	100	0,000	261.000
Baik	4	12.1	29	87.9	33	100		
Total	40	57.1	30	42.9	70	100		

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa proporsi pasien tidak puas mayoritas pada responden yang menyatakan perilaku *caring* dalam kategori kurang baik yaitu 97.3% dibandingkan dengan yang baik yaitu 12.1%. Hasil uji statistik chi-square didapatkan nilai p = 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan OR = 261.000, artinya ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat

kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2022.

### PEMBAHASAN

Menurut Bustami (2011), terdapat lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu



Relibilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Empati menggambarkan *caring* petugas pendaftaran terhadap klien, yaitu turut merasakan apa yang dialami klien atau meyakinkan klien bahwa petugas pendaftaran peduli terhadap kesejahteraan klien, sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan sikap positif yang meningkatkan kesehatan (Wuwung et al., 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Listianingsih (2017) tentang Hubungan Perilaku *Caring* petugas pendaftaran dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, bahwa perilaku *caring* petugas pendaftaran berhubungan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,019$ ). Begitu juga penelitian Daaliuwa (2015) tentang Hubungan Perilaku *Caring* Petugas pendaftaran dengan Kepuasan pasien di Ruang Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa ada hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ).

*Caring* mempercepat pemulihan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan kepetugas pendaftaran. Peningkatan pengetahuan dan pengertian tentang *caring* membantu petugas pendaftaran mulai mengenali dunia pasien dan mengubah cara pendekatan pelayanan kepetugas pendaftaran mereka. Penggunaan *caring* dalam praktik pelayanan mendorong lebih banyak pendekatan pelayanan kepetugas pendaftaran secara holistik (Potter dan Perry, 2010).

Perilaku *caring* merupakan bagian terpenting dalam praktek kepetugas pendaftaran yang menyangkut hubungan petugas pendaftaran dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan ke petugas pendaftaran sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Oluma & Abadiga, 2020). Dampak apabila perilaku *caring* tidak dilakukan dalam proses pelayanan asuhan

kepetugas pendaftaran akan menjadi ancaman keselamatan atau keamanan pasien selama petugas pendaftaran di rumah sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku *caring* dapat terlihat pada petugas pendaftaran dalam memberikan asuhan kepetugas pendaftaran antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran petugas pendaftaran saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai pasien (Novelina & Kuntarti, 2021).

Menurut badan kesehatan dunia World Health Organisation (WHO) menyatakan bahwa kinerja petugas pendaftaran khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. *Caring* merupakan inti atau fokus utama dalam kepetugas pendaftaran sebagai bentuk praktik kepetugas pendaftaran profesional (Vujančić et al., 2020).

Menurut asumsi peneliti, adanya hubungan perilaku *caring* terhadap tingkat kepuasan klien disebabkan petugas pendaftaran dan kasih sayang merupakan hal yang utama kekuatan universal psikis serta kebutuhan dan makanan manusia untuk tetap bertahan. Dari 37 perilaku *caring* kurang baik, sebanyak 36 responden tidak puas, hal ini disebabkan karena perilaku petugas pendaftaran bertindak tidak cepat, petugas pendaftaran tidak memberikan penjelasan terhadap penyakit responden dan petugas pendaftaran kurang menjaga kerahasiaan pasien selama berada berada dalam ruang rawat inap dan menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan kurang dihargai oleh petugas pendaftaran, sehingga menyebabkan mereka merasa kurang puas dengan pelayanan

yang diterima. Sementara itu, perilaku *caring* petugas pendaftaran kurang baik tapi masih ada 1 responden yang merasa puas, hal ini disebabkan walaupun perilaku *caring* petugas pendaftaran kurang baik, tapi mereka merasa puas terhadap dimensi mutu yang lain seperti jaminan dan bukti fisik.

Penelitian ini juga dapat dilihat dari 33 orang perilaku *caring* petugas pendaftaran baik, sebanyak 29 responden merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien merasa dihargai apabila seorang petugas pendaftaran yang memberi asuhan mau mendengarkan dengan sepenuh hati perasaan, keluhan dan keinginan klien, sehingga dengan sendirinya akan terciptanya suatu kepuasan. Begitu pula dengan rasa nyaman yang diberikan petugas pendaftaran pada klien akan membuat klien merasa diperhatikan dan merasa petugas pendaftaran peduli terhadapnya. Sementara itu, perilaku *caring* petugas pendaftaran baik tapi masih ada pasien yang tidak puas, hal ini bisa disebabkan karena faktor emosional dari pasien, dimana pasien mempunyai persepsi yang negatif terhadap petugas pendaftaran, salah satunya adalah persepsi pasien yang menganggap bahwa petugas pendaftaran tidak ramah dan suka marah pada pasien.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* petugas pendaftaran sangat diperlukan dalam rangka melahirkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit. Diantara perilaku *caring* yang sangat berperan dalam kepuasan pasien tersebut seperti sering mendatangi pasien untuk mengobservasi kondisinya, segera memenuhi panggilan pasien, petugas pendaftaran selalu siap membantu jika pasien membutuhkan, memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan solusi akan setiap keluhan yang diutarakan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah ada hubungan perilaku *caring* petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2022 dengan tingkat kemaknaan  $p$  value = 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan nilai OR = 261.

### Saran

Disarankan Agar dapat melakukan survey kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan *caring* terhadap semua petugas pendaftaran, sehingga bisa lebih meningkatkan perilaku *caring* petugas pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, W. T., Aeni, Q., & Istioningsih, I. (2019). HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN PERILAKU CARING. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 6(2). <https://doi.org/10.26714/jkj.6.2.2018.98-105>
- Ayu Putri, N. K., Karjono, K., & Uktutias, S. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2). <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.165>
- Dewi, A., Eravianti, & Kumala Putri, D. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 1(1).
- Jannah, F., Rizani, A., & Marwansyah, H. (2016). Gambaran Perilaku Caring dan Faktor Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Citra Keperawatan*, 5(2).
- Juli Muroli, C., W. Rahardjo, T. B., & Germas Kodyat, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap Oleh BPJS Di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSRI)*, 4(2). <https://doi.org/10.52643/marsri.v4i2.1040>
- Notoadmojo. (2010). Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Novelina, N. S., & Kuntarti, K. (2021). The



- relationship between peer caring behaviour and nursing students' caring behaviour towards patients: A cross-sectional study. *Enfermeria Clinica*, 31. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.12.001>
- Nurbiyati, T. (2013). Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.
- Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0407-2>
- Rahmatika, C., Sulrieni, I. N., & Novita Sary, A. (2020). KELENGKAPAN BERKAS REKAM MEDIS DAN KLAIM BPJS DI RSUD M.ZEIN PAINAN. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 11(1). <https://doi.org/10.30633/jkms.v11i1.514>
- Vujanić, J., Prlić, N., & Lovrić, R. (2020). Nurses' self-assessment of caring behaviors in nurse-patient interactions: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph17145255>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. *JURNAL KEPERAWATAN*, 8(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>