



HUBUNGAN ANTARA PERILAKU CARING PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: STUDI ANALITIK TERHADAP PERSEPSI PASIEN DI LINGKUNGAN PELAYANAN KLINIS

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE CARING BEHAVIORS AND INPATIENT SATISFACTION LEVELS: AN ANALYTICAL STUDY OF PATIENT PERCEPTIONS IN CLINICAL CARE SETTINGS

Roza Marlinda^{1*}, Vino Rika Nofia², Angelina Effendi³

Universitas Syedza Saintika

Universitas Baiturrahmah

(roza.marlinda@gmail.com, 082165384534)

ABSTRAK

Perilaku *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk nilai kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* di ruang rawat inap penyakit dalam pada bulan September 2020. Populasinya adalah seluruh pasien yang dirawat diruang penyakit dalam dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*, sebanyak 71 orang pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan questioner, data di olah menggunakan SPSS dengan uji *chi square*. Hasil penelitian analisa univariat diketahui (60.6%) menyatakan perilaku *caring* perawat pada kategori negatif dan (59.2%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa bivariat ada hubungan antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam TK III Dr. Reksodiwryo Padang ($p\text{-value}=0.000$). Disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat yang negatif berhubungan dengan kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Diharapkan pada pihak rumah sakit agar dapat melakukan survei kepuasan pasien setiap 1 tahun sekali, serta memberikan pelatihan caring terhadap semua perawat

Kata kunci : Perilaku Caring, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Caring behavior reflects an attitude of concern, respect, and appreciation for others. One of the key indicators of successful individual healthcare services is patient satisfaction. The positive attitude of healthcare providers plays a critical role in fostering effective interactions with patients, thereby contributing to increased satisfaction among patients, families, and the community. This study aims to examine the relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction in an inpatient setting. This research employed a descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. The study was conducted in the internal medicine inpatient ward in September 2020. The population consisted of all patients hospitalized in the internal medicine ward, with a total sample of 71 patients selected through accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using SPSS with the Chi-square test. Univariate analysis showed that 60.6% of respondents rated nurse



caring behavior as negative, and 59.2% reported dissatisfaction with nursing services. Bivariate analysis indicated a statistically significant relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction levels (p-value = 0.000). Negative perceptions of nurse caring behavior are associated with lower patient satisfaction in nursing services. It is recommended that hospitals conduct annual patient satisfaction surveys and provide caring behavior training programs for nursing staff to improve the quality of care.

Keywords: *caring behavior, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna atau menyeluruh yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan, 2011). 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. Pelanggan yang puas akan berbagi rasakan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk nilai kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Harniah, I, 2017). Indikator *caring* dalam praktek keperawatan adalah kehadiran, sentuhan, mendengarkan, memahami pasien dan *caring* dalam spiritual. Kehadiran merupakan suatu yang sangat berarti. Melalui kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, mendengarkan serta memiliki sikap positif akan membentuk suatu keterbukaan dan saling mengerti. Sentuhan adalah salah satu pendekatan yang dapat mendekatkan diri dengan pasien untuk memberi perhatian dan dukungan. Mendengarkan merupakan kunci yang termasuk didalamnya mengerti apa yang dikatakan pasien, dengan memahami dan mengerti maksud pasien serta memberikan respon balik terhadap lawan

bicaranya, memahami pasien bertujuan agar perawat bisa membantu persoalan pasien (Ernawati, E., & Tumanggor, B. E., 2020).

Perilaku *caring* perawat sangat penting memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Anggoro, W. T., Aeni, Q., & Istioningsih, I, 2019). Diantara bentuk sikap positif perawat tersebut adalah perilaku *caring*. *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seorang berpikir dan bertindak. Memberikan asuhan *caring* secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat (Pratiwi, F. W., & Saparwati, M, 2023).

Kinerja perawat 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* juga diartikan mampu memberikan perhatian penuh kepada pasien saat memberikan asuhan keperawatan. Sesuai dengan penelitian Morika (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan klien



di ruang rawat inap interne RSUD Lubuk Basung, bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Begitu juga dengan penelitian Langingi, A, (2022) mengenai hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu, yang menemukan bahwa sebagian besar responden mengatakan *caring* perawat dalam kategori rendah yaitu sebanyak 54(56,2%), dimana terdapat 31(32,3%) responden kurang puas dan hanya sebanyak 3(3,1%) responden sangat puas serta terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian Mailani (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang, diketahui bahwa terdapat sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat sangat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat, serta terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh perawat tidak merespon panggilan pasien dengan cepat, sering datang terlambat saat pasien memanggil.

Berdasarkan hasil laporan tahunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Tk III Dr. Reksodiwiryono, pada tahun 2018 kunjungan pasien rawat inap 9981 orang. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 10554 orang. Data ini menunjukkan masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk III Dr. Reksodiwiryono Padang. Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryono memiliki visi Rumah Sakit kebanggaan prajurit. Misi yang akan dilakukan adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan prajurit, PNS, dan keluarga serta masyarakat umum secara profesional, meningkatkan sumber daya manusia agar memiliki kemampuan yang profesional guna meningkatkan mutu dan citra Rumah Sakit. Manajemen Rumah Sakit Tk III Dr. Reksodiwiryono telah menyusun hak dan kewajiban pasien selama perawatan, dalam

rangka mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan tersebut. Diantara hak pasien, dan menjadi kewajiban rumah sakit adalah mengeluhkan pelayanan RS yang tidak sesuai dengan standar, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien. Berdasarkan data dan latar belakang maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Tk III Dr. Reksodiwiryono Padang.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian menggunakan *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam RS Tk III Reksodiwiryono Padang pada bulan November 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam RS Tk III Reksodiwiryono sebanyak 251 pasien, dengan sampel sebanyak 71 responden yang di ambil dengan *accidental sampling* dengan kriteria inkulsi pasien yang dirawat minimal hari ke tiga di ruangan rawat inap penyakit dalam RS Tk III Reksodiwiryono dan dapat berkomunikasi dengan baik secara lisan dan tulisan. Pasien dengan keadaan umum kurang baik dan atau mengalami penurunan kesadaran dikeluarkan dari penelitian. Data di kumpulkan dengan kuesioner. Pengolahan data menggunakan SPSS statistic dengan *uji chi square*.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam RS Tk III Reksodiwiryono didapatkan sebagian besar yaitu 43 orang (60.6 %) menyatakan perilaku *caring* perawat pada kategori negatif dan lebih dari separoh yaitu 42 orang (59.2) menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan. Dari Tabel 1. dapat dilihat hasil uji



statistik chi-square didapat nilai $p= 0.000$ ($p \leq 0.05$) artinya ada hubungan antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1. Hubungan Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Perilaku	Tingkat kepuasan pasien				Jumlah		Pvalue
	Puas		Tidak puas		N	%	
caring	N	%	N	%	N	%	0.000*
Positif	28	39.4	0	.0	28	39.4	
Negatif	1	1.4	42	59.2	43	60.6	
Total	29	40.8	42	59.2	71	100.0	

* $p < 0.05$

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian menemukan bahwa 60.6% menyatakan perilaku caring perawat dalam kategori negative dan sebanyak 59.2 % menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan dengan hasil uji statistik chi-square didapat nilai $p= 0.000$ ($p \leq 0.05$) artinya ada hubungan antara perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien. *Caring* adalah sentral untuk praktik keperawatan karena caring merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada pasien (Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwiantoro, L, 2022). Dalam keperawatan *caring* merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tanggapan penerima terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan. Faktor komunikasi verbal dan non verbal dalam pelayanan kesehatan memegang faktor kunci utama yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan. Sikap positif petugas kesehatan terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif mereka. Petugas punya tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat akurat, dan empati. Sikap ini akan memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Pratiwi, I. P., Haskas, Y., & Darmawan, S, 2023).

Menurut Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019), terdapat lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: Relibilitas (*reability*), Daya tangkap (*responsiveness*), Jaminan (*asurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). *Caring* mempercepat pemulihan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan. Peningkatan pengetahuan dan pengertian tentang *caring* membantu perawat mulai mengenali dunia pasien dan mengubah cara pendekatan pelayanan keperawatan mereka. Penggunaan *caring* dalam praktik pelayanan mendorong lebih banyak pendekatan pelayanan keperawatan secara holistik (Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M, 020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Perilaku *caring* perawat yang negatif berhubungan dengan kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Diharapkan pada pihak rumah sakit agar dapat melakukan survei kepuasan pasien secara berkala serta memberikan pelatihan caring terhadap semua perawat.



DAFTAR PUSTAKA

- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120..
- Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2021). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasi dan rajawali rumah sakit umum anutapura palu. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 2(1), 25-31..
- Pratiwi, I. P., Haskas, Y., & Darmawan, S. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(1)..
- Purwanto, N. A., Adriani, P., & Muti, R. T. (2021, November). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kecemasan Pasien Selama Masa Pandemi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. In *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (pp. 790-797).
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap: Literatur review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 243-247.
- Darmawan, A. K. N. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 76396.
- Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwiantoro, L. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Jurnal Keperawatan*, 14(4), 931-940.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53-60.
- Harniah, I. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 1(1), 138-146.
- Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 996-1002.
- Anggoro, W. T., Aeni, Q., & Istioningsih, I. (2019). Hubungan karakteristik perawat dengan perilaku caring. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 6(2), 98-105.
- Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 43-46.
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 46-51.
- Morika, H.D. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Interne RSUD Lubuk Basung
- Meilani, F. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Rasidin Padang