

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS ADAM TALIB CIKUNIR

I Gede Arya Susanto^{1*}, Isnaeni²

¹⁻²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara Jakarta

Email Korespondensi: aryasusanta22@gmail.com

Disubmit: 21 Februari 2025

Diterima: 22 Oktober 2025

Diterbitkan: 01 November 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i11.19734>

ABSTRACT

The quality of hospital services is very important because it functions as a benchmark for improving services, thus encouraging patient satisfaction. Patient satisfaction is considered to have been achieved if the needs, desires, and expectations of patients can be met. Good nursing caring behavior can improve the quality of service and have a good impact on the hospital, one of which is the level of patient satisfaction. To determine correlation nurse caring and patient satisfaction in the Inpatient Room of Adam Talib Cikunir Hospital in 2024. This study was conducted with a cross-sectional research design. The population in this study was the number of hospitalized patients as many as 60 patients and the number of samples as many as 53 respondents with a purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used univariate analysis and bivariate analysis using chi square. The results of the study showed that nurse caring was good as many as 41 (77.4%) and the satisfied category was 42 (79.2%). The results of the chi square test showed that the p value was 0.001, meaning that there was a correlation Nurse Caring and Patient Satisfaction. There is a relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Inpatient Room of the Hospital. It is expected that nurses can apply caring behavior so that they can optimize the provision of nursing care, especially for inpatients, in order to increase patient satisfaction.

Keywords: *Caring, Satisfaction, Nurses.*

ABSTRAK

Kualitas layanan rumah sakit sangat penting karena berfungsi sebagai tolak ukur untuk meningkatkan layanan, sehingga mendorong kepuasan pasien. Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Perilaku *caring* perawat yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan dampak yang baik untuk rumah sakit salah satunya yaitu tingkat kepuasan pasien. Untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024. Penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian *cros sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah pasien yang dirawat inap sebanyak 60 pasien dan jumlah sampel sebanyak 53 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *caring* perawat baik sebanyak 41 (77,4%)

responden dan sebagian besar puas sebanyak 42 (79,2%) responden. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,001 artinya ada Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Terdapat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS. Diharapkan perawat dapat menerapkan perilaku *caring* perawat sehingga dapat mengoptimalkan pemberian asuhan keperawatan khususnya pada pasien rawat inap guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Caring*, Kepuasan, Perawat.

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan adalah lembaga yang didedikasikan untuk menyediakan layanan individu yang komprehensif secara penuh waktu, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat. Peran utama fasilitas tersebut adalah untuk mengkoordinasikan layanan kesehatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar layanan rumah sakit yang ditetapkan sebagaimana diatur oleh Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 (2019). Standar Nasional untuk kepuasan pasien dalam sektor kesehatan ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Sesuai dengan peraturan yang diuraikan di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016, Standar Pelayanan Minimum menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien harus melebihi 95% (Kemenkes RI, 2016).

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) untuk tahun 2021 menyajikan informasi mengenai kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara, mengumpulkan umpan balik dari lebih dari 6 juta pasien yang menerima layanan kesehatan di 25 negara yang berbeda. Negara-negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi termasuk Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), AS (89,33%), dan Denmark (89,29%), sementara negara-negara dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah adalah Kenya (40,4) dan India (34,4%) (World Health Organization,

2021). Menurut data Badan Pusat Layanan Statistik tahun 2020, dari 17.280 responden nasional, 81% menyatakan kepuasan dengan layanan yang ditawarkan BPJS. Tingkat kepuasan pasien mencapai 80% untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Lanjutan (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah, dan 83% untuk Rumah Sakit Swasta (BPJS Kesehatan, 2014).

Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Sitzman & Watson, 2019). Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu, kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Suroso, 2016).

Memberikan asuhan keperawatan secara profesional maka akan terwujud kualitas pelayanan Kesehatan (Wahyudi, 2016). Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang meliputi keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang pelaksanaannya

harus mencerminkan perilaku *caring*. Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*” atau kepedulian dan kasih sayang terhadap klien (Perry & Potter, 2015). Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk seperti di Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia sendiri bagi pengguna pelayanan kesehatan, *caring* menjadi salah satu nilai utama (Rangki, 2021).

Pada penelitian Eftitah et al., (2023) didapatkan bahwa adanya hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, semakin baik *caring* perawat akan meningkatkan proporsi kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan dampak yang baik untuk rumah sakit salah satunya yaitu tingkat kepuasan pasien, semakin baik tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien, maka akan semakin menumbuhkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut (Afifah et al., 2019).

Caring bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Perawat menunjukkan sikap ini melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku *caring* perawat akan menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial (Suroso, 2016). *Caring* bisa dipelajari oleh semua perawat dan bukan merupakan sifat bawaan. Perawat memahami *caring* dalam kategori deskriptif ini sebagai observasi dan tindakan yang sabar dan penuh perhatian yang menyebabkan kelegaan atau pengentasan gejala dan kenyamanan yang meningkat (Jarosova, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwandari et al., (2023) menyatakan bahwa tingkat kepuasan responden dalam penelitian ini berada pada tingkat kepuasan baik (96,2%). Hasil uji korelasi spearmans rank menunjukkan adanya hubungan atau korelasi kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUP Dr. Sardjito ($p=0,000$; $r=0,511$). Terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUP Dr. Sardjito dengan tingkat keeratan hubungan korelasi kuat.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RS Adam Talib Cikunir pada November 2024 didapatkan bahwa jumlah pasien yang dirawat inap pada Agustus sebanyak 57 pasien dengan jumlah komplain sebanyak 5,2%, pada bulan September sebanyak 59 pasien dengan jumlah komplain sebanyak 6,7% dan pada bulan Oktober sebanyak 64 pasien dengan jumlah komplain sebanyak 7,8%. Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan jumlah pasien yang dirawat inap dalam 3 bulan terakhir dan terjadi peningkatan juga pada pasien komplain setiap bulannya. Itu artinya, semakin meningkat jumlah pasien yang dirawat inap maka akan berisiko terjadi peningkatan jumlah komplain. Hasil wawancara terhadap 10 pasien didapatkan bahwa 4 (40%) pasien mengatakan pasien yang meminta bantuan tidak langsung ditangani, pasien mengatakan perawat tidak ramah, penjelasan yang diberikan perawat kadang tidak dimengerti oleh pasien. 6 (60%) pasien mengatakan perawat ramah, perawat cepat tanggap saat pasien butuh bantuan, perawat memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh pasien.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di

Ruang Rawat Inap RS Adam Talib
Cikunir Tahun 2024.

KAJIAN PUSTAKA

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang berfungsi melaksanakan pelayanan Kesehatan rujukan, fungsi medik spesialisik, dan subspecialistik yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan Upaya Kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan (Kemenkes RI, 2016). Menurut UU No. 47 Tahun 2021 Rumah Sakit, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit di Indonesia diselenggarakan berdasarkan etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi social.

Fasilitas kesehatan adalah lembaga yang didedikasikan untuk menyediakan layanan individu yang komprehensif secara penuh waktu, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat. Peran utama fasilitas tersebut adalah untuk mengkoordinasikan layanan kesehatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar layanan rumah sakit yang ditetapkan sebagaimana diatur oleh Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009. Standar Nasional untuk kepuasan pasien dalam sektor kesehatan ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Sesuai dengan peraturan yang diuraikan di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016, Standar Pelayanan Minimum menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien harus melebihi 95% (Kemenkes RI, 2016).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga mempengaruhi proses dalam pengambilan keputusan untuk membeli ulang produk yang sama. Model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian (Lubis, 2015).

Memberikan asuhan keperawatan secara profesional maka akan terwujud kualitas pelayanan Kesehatan (Wahyudi, 2016). Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang meliputi keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang pelaksanaannya harus mencerminkan perilaku *caring*. Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap "*care*" atau kepedulian dan kasih sayang terhadap klien (Perry & Potter, 2015). Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk seperti di Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia sendiri bagi pengguna pelayanan kesehatan, *caring* menjadi salah satu nilai utama (Rangki, 2021).

Caring adalah hasil dari budaya, nilai, pengalaman, dan hubungan antara pemberi perawatan dan klien. Efektivitas perawat akan terus berkembang karena perawat benar-benar menangani kesehatan dan penyakit. Sikap perawat untuk peduli dalam praktik keperawatan adalah hadir, penuh kasih sayang, dan selalu mendengarkan dan memahami (Kusnanto, 2019). Asuhan keperawatan kepada klien yang dilakukan oleh seorang perawat harus memahami beberapa

komponen *caring*. Komponen *caring* menurut Rouch pada tahun 1997 terbagi menjadi tujuh komponen atau disebut sebagai komponen *caring 7C* (Ain, 2019).

Caring merupakan dasar suatu tindakan keperawatan dalam menjalankan asuhan keperawatan. *Caring* memberikan manfaat bagi seorang perawat yang melakukannya (Widyawati, 2009). Dampak perilaku *caring* bagi pasien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman (Firmansyah et al., 2019).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Hadi, 2017). Kepuasan pasien adalah respons afektif, evaluatif atau emosional yang berhubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu et al., 2015).

Kepuasan pasien merupakan fokus utama dalam pelayanan kesehatan dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Wowor et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien bahwa harapannya

telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Fitria, 2019).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik dengan metode *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir selama 3 bulan yaitu dari November 2024 sampai dengan Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang dirawat inap di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian sebanyak 53 subjek. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *instrument caring professional scale* (CPS) terdiri dari 23 pertanyaan menggunakan skala *guttman* dan *instrument Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) terdiri dari 26 pertanyaan menggunakan skala *likert*. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Gambaran Distribusi Gambaran *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	41	77,4
Tidak baik	12	22,6
Total	53	100,0
Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	42	79,2
Tidak Puas	11	20,8
Total	53	100

Sumber: Data Primer 2025

Gambaran distribusi gambaran *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 53 responden sebagian besar *caring* perawat baik sebanyak 41 (77,4%) responden dan *caring* perawat tidak baik sebanyak 12 (22,6%) responden.

Tabel 2. Gambaran Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	42	79,2
Tidak Puas	11	20,8
Total	53	100

Sumber: Data Primer 2025

Gambaran distribusi gambaran kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 53 responden Sebagian besar responden puas sebanyak 42 (79,2%) responden dan yang tidak puas sebanyak 11 (20,8%) responden.

Tabel 3. Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

<i>Caring</i> perawat	Kepuasan pasien				Total		<i>P value</i>	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	37	90,2	4	9,8	41	100	0,001	12,9 (2,7-60)
Tidak baik	5	41,7	7	58,3	12	100		
Total	42	79,2	11	20,8	53	100		

Sumber: Data primer 2025

Hasil uji chi square menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,001, artinya nilai *p value* $\leq 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan *Caring* Perawat

Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024. Nilai OR 12,9, itu artinya responden yang *caring* perawat baik memiliki peluang 13 kali lebih besar akan merasa puas.

Begitu sebaliknya responden yang memiliki persepsi *caring* perawat

tidak baik memiliki peluang 13 kali lebih besar akan merasa tidak puas.

PEMBAHASAN

Gambaran Distribusi Gambaran *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

Hasil penelitian gambaran distribusi gambaran *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 53 responden Sebagian besar *caring* perawat baik sebanyak 41 (77,4%) responden. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lia Juliani, Dedeng Nurkholik dan Tita Rohita (2021) mengenai hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *caring* perawat sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%).

Caring adalah cita cita moral keperawatan dimana tujuannya adalah perlindungan, peningkatan, dan pelestarian martabat manusia. Kepedulian manusia melibatkan nilai nilai kemauan, komitmen terhadap kepedulian, dan konsekuensi. Semua kepedulian manusia terkait dengan tanggapan intersubjektif manusia untuk menyembuhkan kondisi penyembuhan penyakit, pengetahuan tentang kesehatan dan penyakit, hubungan lingkungan pribadi, yang merupakan pengetahuan tentang kekuatan dan cara seseorang dalam hubungannya dengan kekuatan dan keterbatasan (Sitzman & Watson, 2019).

Perilaku *caring* perawat dipengaruhi oleh faktor individu melalui kemampuan dan keterampilan terutama kemampuan intelektual dalam mengerjakan berbagai tugas dalam suatu kegiatan mental, selanjutnya faktor psikologis perawat menerapkan sikap,

komitmen dan motivasi dengan melahirkan ketekunan yang dilakukan secara sukarela, termasuk faktor organisasi dengan adanya sumber daya manusia, imbalan, kepemimpinan, struktur dan pekerjaan yang dilakukan perawat sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit (Janel et al., 2024).

Menurut analisis peneliti *caring* perawat adalah suatu moral ideal perawat yang meliputi kesungguhan dan keinginan untuk merawat. *Caring* perawat bisa dilakukan dalam bentuk tanggapan positif, komunikasi, motivasi dan dukungan. *Caring* perawat dapat digambarkan sebagai suatu perasaan belas kasih, emosi terhadap pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman dan rileks saat menjalani perawatan. Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Adam Talib Cikunir diasumsikan telah mampu memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan sesuai dengan konsep *caring* yang seharusnya, dimana pasien dianggap sebagai satu kesatuan yang utuh dari aspek biologis, fisiologis, dan psikologis.

Gambaran Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

Hasil penelitian gambaran distribusi gambaran kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 53 responden sebagian besar responden puas sebanyak 42 (79,2%) responden dan yang tidak puas sebanyak 11 (20,8%) responden. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juliani et al., 2021) mengenai

hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%).

Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Fitria, 2019).

Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden puas sebanyak 79,2% responden. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien selama pasien dirawat inap. Dalam penelitian ini kepuasan pasien dinilai berdasarkan kehandalan, empati, ketanggapan, jaminan dan bukti fisik. Kepuasan pasien yang telah baik ini dikarenakan aspek-aspek dari kepuasan telah mampu diberikan kepada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit. Fasilitas yang diberikan rumah sakit juga telah dimaksimalkan sehingga mampu memberikan kemudahan layanan dan kenyamanannya bagi pasien selaku konsumen. Selain itu, proses pelayanan yang diberikan perawat juga telah memenuhi aspek *caring* sesuai dengan hasil penelitian ini, sehingga tingkat kepuasan pasien juga sejalan dengan faktor ini.

Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir

Hasil penelitian hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024

menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa nilai p value 0,001, artinya nilai p value $\leq 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir Tahun 2024. Nilai OR 12,9, itu artinya responden yang *caring* perawat baik memiliki peluang 13 kali lebih besar akan merasa puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hayat et al., 2020) mengenai Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam dengan hasil uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perawat yang *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan nilai p sebesar 0,045 ($\alpha = 0,05$). Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Iwan Setyo Lesmana (2021) mengenai Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah dengan hasil uji didapatkan $p = 0.001$, berarti $p < 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu, kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya,

ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Suroso, 2016).

Memberikan asuhan keperawatan secara profesional maka akan terwujud kualitas pelayanan Kesehatan (Wahyudi, 2016). Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang meliputi keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang pelaksanaannya harus mencerminkan perilaku *caring*. Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*” atau kepedulian dan kasih sayang terhadap klien (Perry & Potter, 2015). Perilaku *caring* perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk seperti di Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia sendiri bagi pengguna pelayanan kesehatan, *caring* menjadi salah satu nilai utama (Rangki, 2021).

Eftitah et al., (2023) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan dampak yang baik untuk rumah sakit salah satunya yaitu tingkat kepuasan pasien, semakin baik tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien, maka akan semakin menumbuhkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut (Afifah et al., 2019). *Caring* bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Perawat menunjukkan sikap ini melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku *caring* perawat akan menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial (Suroso, 2016). *Caring* bisa dipelajari

oleh semua perawat dan bukan merupakan sifat bawaan. Perawat memahami *caring* dalam kategori deskriptif ini sebagai observasi dan tindakan yang sabar dan penuh perhatian yang menyebabkan kelegaan atau pengentasan gejala dan kenyamanan yang meningkat (Jarosova, 2016).

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat klien semakin terbina. Perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien dan diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka dirawat sesuai sumber daya yang dimiliki, maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh frekuensi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien (Pohan et al., 2018).

Menurut analisis peneliti perilaku *caring* perawat sangat penting dalam proses asuhan keperawatan, dimana dengan *caring* pada pasien perawat bisa menjalin hubungan baik dengan pasien yang selanjutnya bisa mendapatkan kepercayaan dari pasien sehingga akan lebih mudah dalam menjalankan asuhan keperawatan yang diperlukan dan pasien akan patuh dalam mengikuti instruksi-instruksi dalam proses asuhan keperawatan. Selain itu, perilaku *caring* perawat akan meningkatkan kepuasan pasien. Aspek kepuasan mempunyai peranan yang penting dalam kualitas pelayanan keperawatan, dengan kata lain semakin baik perilaku *caring* seorang perawat dalam memberikan

pelayanan keperawatan pada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan semakin baik pula, selain itu unsur *caring* ada beberapa hal juga mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi perawat, mutu pelayanan keperawatan serta ketepatan waktu pelayanan keperawatan.

KESIMPULAN

Gambaran distribusi gambaran *caring* perawat menunjukkan bahwa sebagian besar *caring* perawat baik sebanyak 41 (77,4%) responden. Gambaran distribusi gambaran kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 42 (79,2%) responden. Ada Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Adam Talib Cikunir dengan nilai *p value* 0,001.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Yulia, S., & Mulyadi. (2019). Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), 23-30.
- Ain, H. (2019). *Buku Saku Standar Operasional Prosedur Tindakan Keperawatan Anak*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Bpjs Kesehatan. (2014). *Manfaat Bpjs*. Admin Bpjs.
- Eftitah, E., Nyoman, N., Martini, P., Susbiyani, A., Sakit, R., Fatimah, I., & Muhammadiyah, U. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69-88.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33-48. [Hps://Doi.Org/10.22146/Jkes vo.40957](https://doi.org/10.22146/jkes.v0.40957)
- Fitria, R. (2019). Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Faktor Determinan Di Tiga Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 470. [Https://Doi.Org/10.33087/Jiubj.V19i3.654](https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.654)
- Hadi, I. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Deepublish.
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283-288. [Https://Doi.Org/10.30651/Jkm.V5i1.4918](https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4918)
- Janel, S., Wuisan, I., Larira, D. M., & Pondaag, F. (2024). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Iii Manado *Relationship Between Nurses ' Caring Behavior And Patient Satisfaction Levels In The Inpatient Ward At Bhayangkara Hospital Mana*. 02(02), 70-76.
- Jarosova, D. (2016). *Concept Caring In Nursing*. [Http://Cejnm.Osu.Cz/Pdfs/Cjn/2016/02/07.Pdf](http://cejnm.osu.cz/Pdfs/Cjn/2016/02/07.Pdf)
- Juliani, L., Nurkholik, D., & Rohita, T. (2021). Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 3(2), 51. [Https://Doi.Org/10.25157/Jkg](https://doi.org/10.25157/jkg)

- .V3i2.5694
- Kemenkes Ri. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan Dan Percetakan Universitas Airlangga (Aup).
- Lubis, I. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Ruang Obat Rsu Haji Medan. *Kota Medan; Karya Tulis Ilmiah, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan*.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsup Prof . Dr . R . D . Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104-114. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Jikmu/Article/View/7460>
- Perry & Potter. (2015). *Fundamental Of Nursing: Konsep, Proses Dan Praktik*. Egc.
- Pohan, V. Y., Gayatri, D., & Hidayati, E. (2018). Pengalaman Perawat Kepala Ruang Tentang Pelaksanaan Model Delegasi Keperawatan 'Relactor' (Mdk'r'). *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(3), 189-198. <https://doi.org/10.7454/jki.v21i3.669>
- Purwandari, E., K, H. I., & Widyawati. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta. *Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Bulaksumur*. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/220330>
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam Rsud Kota Kendari. *Nursing Care And Health Technology Journal*, 1(1), 39-46. <https://doi.org/10.56742/Nchat.v1i1.8>
- Sitzman, K., & Watson, J. (2019). *Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Sciences*. Springer Publishing Company.
- Suroso, J. (2016). *Pengembangan Instrumen Caring Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Rumah Sakit*. Universitas Gadjah Mada.
- Undang-Undang Ri Nomor 44 Tahun 2009. (2009). *Rumah Sakit*.
- Wahyudi. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Perawatan Interna Rsud Sinjai. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Widyawati. (2009). *Caring & Communicating*. Egc.
- World Health Organization. (2021). *Customer Service*.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560-567.