



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won5205>

Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan

Jusamaliah¹, Brajakson Siokal², Haeril Amir³, Tutik Agustini⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia
Email Penulis Korespondensi (^K): jusamaliah@gmail.com
jusamaliah@gmail.com¹, brajakson.siokal@umi.ac.id², haeril.amir@umi.ac.id³, tutik.agustini@umi.ac.id⁴

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit di Indonesia dalam era digitalisasi menjadi persaingan antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Sikap *caring* yang diberikan akan mendapatkan rasa puas dari pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Baji Nyawa RSUD Labuang Baji. Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*, Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *total sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 65 responden. Uji *statistic* yang dilakukan yakni *Fisher Exact*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,000 (<0,05) dengan nilai perilaku *caring* kriteria baik sebanyak 60 pasien (92.3%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 59 pasien (90.8%). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien, sehingga semakin baik *caring* yang diberikan oleh perawat tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Oleh karena itu diharapkan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* perawat agar pasien merasa puas dan terus memilih untuk menggunakan layanan di RSUD Labuang Baji.

Kata kunci : *Caring*; Kepuasan; Perawat

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.won@umi.ac.id

Article history :

Received 2 Maret 2024

Received in revised form 10 April 2024

Accepted 18 Juli 2024

Available online 30 Desember 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Health services by hospitals in Indonesia in the digitalization era are becoming a competition between government and private hospitals. One indicator of the quality of nursing services is patient satisfaction. The caring attitude given will get a sense of satisfaction from the patient. This study aims to determine the relationship between caring behavior and patient satisfaction in the Baji Nyawa treatment room at Labuang Baji Hospital. The design of this study was cross sectional, the sampling technique used was total sampling technique. The sample in this study amounted to 65 respondents. The statistical test carried out was Fisher Exact. The results showed that there was a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction with a p-value of 0.000 (<0.05) with a good criterion caring behavior value of 60 patients (92.3%) and patients who were satisfied as many as 59 patients (90.8%). The conclusion of this study is that the caring behavior of nurses has a relationship with patient satisfaction, so the better the caring given by the nurse, the level of patient satisfaction will increase. Therefore, it is expected to maintain and improve the caring behavior of nurses so that patients feel satisfied and continue to choose to use the services at Labuang Baji Hospital.

Keywords : Caring; Satisfaction; Nurse

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹ Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit di Indonesia dalam era digitalisasi menjadi persaingan antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Pelayanan dianggap baik oleh pasien tergantung pada apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien, yang ditentukan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.²

Kepuasan pasien merupakan suatu hasil yang dinilai berupa respon emosional (perasaan senang dan puas) terhadap terpenuhinya harapan atau keinginan pasien dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.³ Pasien bisa mendapatkan dukungan sosial dari perilaku *caring* perawat. Perilaku *Caring* yang ditampilkan perawat adalah memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, memberi dukungan, memelihara kesehatan, empati, kehadiran, memberi sentuhan, siap membantu serta mengunjungi pasien. Perilaku demikian akan membantu klien ke arah yang lebih baik.⁴

Penelitian yang dilakukan oleh⁵ menunjukkan bahwa sebagian besar perilaku *caring* perawat pelaksana dipersepsikan kurang baik oleh pasien sebesar (55.2 %). Penelitian yang dilakukan oleh⁶ mengatakan bahwa perilaku *caring* perawat pada 60 responden di Ruang Kenanga RSUD Dr. H. Soewondo Kendal menunjukkan perilaku *caring* perawat yang rendah lebih banyak dibandingkan yang tinggi, dimana 66.7 % disebutkan memiliki perilaku *caring* rendah dan hanya 33.3 % saja yang memiliki *caring* yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Apriza & Lestari mengatakan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan di RSUD Puri Harapan karena *caring* perawat yang masih kurang pada pasien.⁷

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa ternyata di beberapa rumah sakit perilaku *caring* perawat masih rendah. Pada kenyataannya tidak semua pasien merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan keperawatan yang tidak baik akan berdampak pada pasien menjadi tidak puas.

Penelitian yang dilakukan oleh⁸ menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan sikap *caring* perawat rawat inap terpadu A terhadap kepuasan pelayanan pasien rawat inap terpadu A RSUP Adam Malik Medan. Tingkat kepuasan pasien dan perilaku *caring* perawat merupakan dua komponen yang sangat berkaitan erat.⁹ Penelitian yang dilakukan oleh¹⁰ menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma (p value= 0,002).

Dari data survey kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Sulawesi Selatan Tahun 2022 diperoleh 76% sangat baik, 14% baik, 3% cukup baik, dan 7% kurang baik. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 menetapkan standar minimal kepuasan pasien dirumah sakit yaitu 90%¹¹. Dari survey kepuasan pasien yang diperoleh masih kurang dari standar minimal yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang rawat inap kelas III RSUD Labuang Baji pada 28 pasien diperoleh masih ada pasien yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan selama dirawat seperti masih ada perawat yang kurang peduli terhadap kondisi pasien, masih ada perawat yang jarang masuk ke kamar pasien untuk mengontrol kondisi pasien, masih ada perawat yang tidak menjelaskan kepada pasien sebelum memberi tindakan, masih ada perawat yang kurang cepat dalam merespon pasien, pasien juga mengeluh dengan kenyamanan ruangan yang disediakan. Dari data tersebut menunjukkan masih adanya ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* perawat. Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Baji Nyawa RSUD Labuang Baji.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan dalam penelitian dengan pendekatan study cross sectional yaitu desain penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).¹²

HASIL

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan karakteristik umur responden didominasi oleh masa lansia awal (46-55 tahun) dengan 18 (27,7%) responden sedangkan paling minoritas didapatkan pada masa lansia (56-65 Tahun) dengan 3 (4,6%) responden. Pada jenis kelamin paling banyak didapatkan pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah 38 (58,5%) responden dan paling sedikit laki-laki berjumlah 27 (41,5%) responden.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
Masa Remaja Akhir (17-25 Tahun)	13	20,0
Masa Dewasa Awal (26-35 Tahun)	15	23,1
Masa Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	16	24,6
Masa Lansia Awal (46-55 Tahun)	18	27,7
Masa Lansia Akhir (56-65 Tahun)	3	4,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	27	41,5
Perempuan	38	58,5
Pendidikan		
SD	8	12,3
SMP	24	36,9
SMA	33	50,8
Total	65	100

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden didapatkan paling banyak oleh jenjang pendidikan SMA yang berjumlah 33 (50,8%) responden dan paling sedikit didapatkan oleh jenjang pendidikan SD 8 (12,3%) responden.

b. Gambaran Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

Perilaku <i>Caring</i>	N	%
Baik	60	92,3
Kurang Baik	5	7,7
Total	65	100

Berdasarkan Tabel di atas didapatkan bahwa menurut responden perilaku *caring* perawat yang memiliki perilaku baik sebanyak 60 (92,3%), sedangkan perawat yang memiliki perilaku *caring* kurang baik sebanyak 5 (7,7%).

c. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Baji Nyawa RSUD Labuang Baji

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	59	90,8
Tidak Puas	6	9,2
Total	65	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan responden yang memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 59 (90,8%) pasien, sedangkan yang memiliki tingkat kepuasan tidak puas yaitu 6 (9,2%) responden.

2. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Baik	59	90,8	1	1,5	60	92,3
Kurang Baik	0	0	5	7,7	5	7,7
Total	59	90,8	6	9,2	65	100

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa pasien yang berpendapat baik tentang perilaku *caring* perawat mengatakan puas sebanyak 59 (90,8%) pasien dan tidak puas sebanyak 1 (1,5%) pasien, pasien dengan persepsi perilaku *caring* perawat kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 (7,7%) pasien.

Berdasarkan hasil uji *statistic* yang dilakukan dengan menggunakan *Fisher Exact Test* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 (<0,05), dengan demikian ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Baji Nyawa Labuang Baji menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien melalui hasil analisis statistik Uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 (<0,05). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2017) ada hubungan dari perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS X.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 65 pasien di Ruang Perawatan Baji Nyawa RSUD Labuang Baji, didapatkan perilaku *caring* perawat menurut pasien dengan kategori baik yakni 60 (92,%) pasien, tetapi masih ada pasien yang merasa *caring* perawat kurang baik sebanyak 5 (7,7%) pasien. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi pasien yang tidak sesuai harapan sehingga persepsi pelayanan menjadi buruk. Sejalan dengan penelitian Sihloho & Herliana (2017) bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah karakteristik dari pasien itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud merupakan emosional pasien yang cepat merasa puas atau tidak puas. Perilaku *caring* yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi penentu citra institusi pelayanan Kesehatan, indikator tersebut dilihat dari kepuasan pasien.

Pada penelitian ini kepuasan pasien paling banyak didapatkan pada kategori puas sebanyak 59 (90,8%) pasien dan tidak puas 6 (9,2%) pasien. Kepuasan pasien didapatkan dari *caring* yang dilakukan oleh perawat, perilaku *caring* yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wuwung, Gannika, & Karundeng (2020) didapatkan dominan pasien

menyatakan puas (60%) terhadap *caring* yang dilakukan oleh perawat dan kurang puas (40%), hal ini disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam melayani pasien yakni cekatan dengan melaporkan segala detail tentang perubahan kondisi pasien, melakukan kunjungan, menanyakan keluhan pasien, dan sabar dalam memberikan pelayanan. Namun, bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho & Herliana (2017) didapatkan hasil penelitian dari 84 responden sebanyak 32 dinyatakan memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan 52 responden menyatakan tidak puas. Pada hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar pasien dengan kriteria umur lansia awal (27,%) merasa puas. Sejalan dengan penelitian Perera & Dabney (2020) bahwa pasien kriteria umur lansia awal cenderung merasa puas dengan perawatan kesehatan yang diberikan.

Pada penelitian ini didapatkan responden yang berpendapat baik tentang perilaku *caring* perawat mengatakan puas sebanyak 59 responden dan kurang puas sebanyak 1 responden. Pasien dengan persepsi perilaku *caring* perawat kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 5 responden. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuseini, Bayi, Alhassa, & Atomlana (2022) mengemukakan (72,3%) mengatakan puas, (23,8%) pasien mengatakan sangat puas, dan (0,5%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan. Namun, bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wudu (2021) sebanyak 229 (40,7%) dari 563 pasien mengatakan puas sehingga dominan pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Haruna, Minamoto, Shiromaru, Taguchi, Makino, Kanda, & Uchida (2022) untuk mendapatkan kepuasan pasien yang baik, perawat memberikan konseling dan bimbingan terhadap pasien guna mengetahui kebutuhan yang akan diberikan dan membangun hubungan yang alami terhadap pasien. Kepuasan pasien juga didasarkan oleh pendidikan yang didapatkan, pada penelitian ini dominan pasien yang menempuh pendidikan SMA (50,8%). Sejalan dengan penelitian Karaca & Durna, (2019) menyatakan bahwa responden dengan pendidikan yang cukup cenderung merasa puas. Berdasarkan asumsi peneliti, pelayanan keperawatan merupakan salah satu pelayanan profesional yang ada di rumah sakit. Pelayanan tersebut diberikan oleh perawat dengan pedoman yang telah ditetapkan salah satunya perilaku *caring*, sikap *caring* dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini, pasien yang menyatakan mendapatkan kepuasan yang baik lebih dominan. Hal ini disebabkan karena pelayanan di RSUD Labuang Baji sebagian besar perawat telah menerapkan perilaku *caring*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan didapatkan bahwa menurut pasien sebagian besar perilaku *caring* perawat memiliki perilaku baik sebanyak 60 (92,3%). Didapatkan sebagian besar pasien merasa puas

sebanyak 59 (90,8%) pasien. Disimpulkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Baji Nyawa RSUD Labuang Baji.

Saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan agar pasien merasa puas dan terus memilih untuk menggunakan layanan di RSUD Labuang Baji.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta, Indonesia: Pemerintah Indonesia; 2019.
2. Librianty N. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Bangkinang Kota Tahun 2019. *Jurnal Ners*. 2019;3(2):103–10.
3. Maila I El. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. *Strada Press*; 2021. 16 p.
4. Firmansyah CS, Noprianty R, Karana I. Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2019;4(1):33.
5. Lumbantobing VB, Susilaningsih FS, Dadi M. Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*. 2020;15(2):129.
6. Nurahayu D, Sulastri. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Katarak di Ruang Kenanga RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Surya Muda*. 2019;1(1):37–51.
7. Apriza, Lestari S. Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*. 2018;2(23).
8. Wijanarko W. Pengaruh Sikap Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Terpadu A Di RSUP H. Adam Malik Medan. *Health Science and Rehabilitation Journal*. 2021;1(1):27–34.
9. Goh ML, Ang ENK, Chan YH, He HG, Vehviläinen-Julkunen K. Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. *Clinical Nursing Research*. 2018;27(6):692–713.
10. Fauziyah RA, Endiyono. Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma. *Syntax Idea*. 2020;2(6):117–27.
11. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2016. 454 p.
12. Sitoyo S, Sodik MA. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing; 2015. 130 p.
13. Ilkafah, Harniah. Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha Journal of Nursing Science*. 2017;8(2):138–46.

14. Sihaloho NSRU, Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*. 2017;7(2):239–47.
15. Wuwung EChQ, Gannika L, Karundeng M. Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*. 2020;8(1):113–20.
16. Perera S, Dabney BW. Case management service quality and patient-centered care. *Journal of Health Organization and Management*. 2020;34(5):551–68.
17. Fuseini AG, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nursing Open*. 2022;9(2):1286–93.
18. Wudu MA. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara region, northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence*. 2021;15:177–85.
19. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, Taguchi Y, Makino N, Kanda N, et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Healthcare (Switzerland)*. 2022;10(3).
20. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019;6(2):535–45.