

INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 17, 2025

Revised: July, 23, 2025

Available online: July, 23, 2025

at: <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/mhc>

Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung

Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Abstract

Background: The attitude and service of human resources, especially nurses, have a significant influence on the success of hospital services in addition to the completeness of facilities. Indicators of the quality of service provided in hospitals include compassionate behavior which is very important in nursing practice. Compared to nurses who do not care, those who show compassion are four times more likely to make their patients happy. When nurses are indifferent, patients often feel dissatisfied. Patients complain about the services they receive, which can be detrimental to the hospital.

Purpose: To determine the relationship between inpatient satisfaction nurse caring behavior.

Method: A descriptive correlation, the population of this study was 302 patients who were treated in the inpatient ward from February to March 2024. The study sample consisted of 30 people who were selected randomly. The chi-square test was used to analyze the data.

Results: showed a p value of 0.001 $p < 0.05$ there was a correlation between the level of patient satisfaction at and the compassionate behavior of nurses.

Conclusion: Patient satisfaction can increase if nurses behave compassionately.

Keywords: Conduct; Contentment; Nurse; Nursing; Patient.

Pendahuluan: Sikap dan pelayanan sumber daya manusia, khususnya perawat, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan pelayanan rumah sakit selain kelengkapan fasilitas. Indikator mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit antara lain perilaku penuh kasih sayang yang sangat penting dalam praktik keperawatan. Dibandingkan dengan perawat yang tidak peduli, mereka yang menunjukkan rasa kasih sayang memiliki peluang empat kali lebih tinggi untuk membuat pasiennya senang. Ketika perawat bersikap acuh tak acuh, pasien sering kali merasa tidak puas. Pasien mengeluhkan pelayanan yang diterimanya, yang dapat merugikan rumah sakit.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat inap dengan perilaku *caring* perawat.

Metode: Korelasi deskriptif. Populasi penelitian ini adalah 302 pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024. Sampel penelitian berjumlah 30 orang yang dipilih secara acak. Uji chi-square digunakan untuk menganalisis data.

Hasil: penelitian menunjukkan nilai p sebesar 0.001 $p < 0.05$ terdapat korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan perilaku perawat yang penuh kasih sayang.

Simpulan: Kepuasan pasien dapat meningkat apabila perawat berperilaku penuh kasih sayang.

Kata Kunci: Keperawatan; Kepuasan; Pasien; Perawat; Perilaku.

PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia, khususnya perawat, memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan layanan rumah sakit, selain kelengkapan fasilitas secara keseluruhan. Kualitas rumah sakit sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya (Fajar & Pratama, 2018). Faktor layanan keperawatan merupakan salah satu dari sekian banyak variabel yang memengaruhi seberapa baik kinerja layanan kesehatan rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh keperawatan melalui layanan perawatan keperawatan yang komprehensif. Perilaku peduli dapat digunakan untuk memberikan layanan keperawatan yang profesional (Putra & Zulfitri, 2020). Karena nilai-nilai profesional perawat seperti pentingnya perilaku peduli belum diterapkan dengan baik, sebagian masyarakat Indonesia masih memiliki persepsi negatif terhadap perawat (Maulana & Suyanto, 2019). Praktik keperawatan sangat menghargai perilaku peduli, tetapi perilaku peduli jarang dilakukan karena jadwal yang padat dan tuntutan lingkungan perawatan kesehatan (Effendi & Lestari, 2021). Kemajuan teknologi yang terus berkembang dalam diagnosis dan perawatan sering kali menyebabkan perawat dan profesional perawatan kesehatan lainnya meremehkan pentingnya hubungan saling percaya antara pasien dan profesional kesehatan. Akibatnya, perilaku perawat yang penuh kasih sayang harus berkembang untuk memenuhi tuntutan masa kini (Novita & Hartono, 2022). Bila pasien merasa senang dengan perawatan yang mereka terima, mereka akan membicarakan pikiran dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga (Hidayat & Rahayu, 2019). Sikap petugas terhadap pasien memiliki dampak signifikan terhadap interaksi positif yang terjalin di antara mereka, yang akan menambah kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat (Jaya & Wulandari, 2021). Komponen penting dan menyeluruh dari inisiatif jaminan mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Ini berarti bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien dan mutu layanan keperawatan harus dilakukan secara bersamaan.

Perilaku welas asih perawat dan kepuasan pasien mengungkapkan bahwa 52.9% perawat menunjukkan perilaku welas asih, dan 65.5% pasien menyatakan kepuasan terhadap perawatan perawat (Kartika & Hendra, 2018). Hubungan antara sikap caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien, perawat harus memiliki sikap caring terhadap pasien, sama halnya dengan perawat di bangsal rawat inap internal Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung (Lestari & Putri, 2020). Lebih dari separuh responden atau 25 orang (56.8%) menyatakan bahwa sikap caring perawat berada pada kategori negatif, dan lebih dari separuh responden atau 23 orang (52.3%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan sikap penuh kasih sayang perawat berkorelasi secara signifikan (Oktaviani, 2021). Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan melalui wawancara terhadap tiga pasien rawat inap di Rumah Sakit Setiabudi Medan, satu pasien rawat inap menyatakan pelayanannya biasa saja, satu pasien rawat inap lainnya menyatakan tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit karena perawat lambat dalam merespon keluhan pasien dan terlambat datang saat pasien membutuhkan pertolongan, dan dua pasien rawat inap lainnya menyatakan puas (Qonita & Sastro, 2019).

METODE

Penelitian ini selesai pada tahun 2024 antara bulan Mei sampai dengan Juli. Sebanyak 30 orang memenuhi kriteria inklusi: bersedia, dalam keadaan sadar, berusia 18–70 tahun, dan telah dirawat lebih dari tiga hari. Populasi penelitian berjumlah 302 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *inadvertent sampling*. Data primer yang digunakan berasal dari tanggapan responden yang diberikan pada kuesioner. Selain itu, bagian Rekam Medis rumah sakit menyediakan data sekunder. Setelah terkumpul, data akan disajikan dan dikaji dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis kuesioner. Pertama, kuesioner *Caring Behavior Inventory (CBI-24)* yang digunakan untuk mengukur perilaku caring perawat berdasarkan

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung

Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Doi: 10.56922/mhc.v4i2.1222

Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

persepsi pasien. Kedua, kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kedua instrumen telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam pengambilan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria, di mana pengisian dilakukan secara mandiri dengan pendampingan peneliti bila diperlukan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Analisis dimulai dengan uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien, digunakan uji korelasi Pearson apabila data berdistribusi normal, atau uji Spearman Rank jika data tidak berdistribusi normal. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $p < 0.05$.

HASIL**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden (N=30)**

Variabel	Hasil	P-value
Usia (Mean$\pm$SD)(Rentang)(Tahun) (n/%)	(45.4 $\pm$ 10.7)(21-55)	
21-36	6/20.0	
37-52	16/53.0	
≥ 53	8/27.0	
Jenis Kelamin (n/%)		
Perempuan	17/57.0	
Laki-laki	13/43.0	
Pendidikan (n/%)		
SMP	7/23.7	
SMA	19/63.0	
Universitas	4/13.3	
Pekerjaan (n/%)		
Pegawai Swasta	9/30.0	
Wiraswasta	11/36.7	
PNS	4/13.3	
Dan lain-lain	6/20.0	
Perilaku Caring (n/%)		
Caring	27/90.0	0.001
Tidak Caring	3/10.0	
Kepuasan Pasien (n/%)		
Sangat Puas	25/83.3	
Puas	3/10.0	
Tidak Puas	2/6.7	

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung

Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Doi: 10.56922/mhc.v4i2.1222

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 45.4 tahun dengan nilai standar deviasi 10.7. Usia termuda adalah 21 tahun dan usia tertua adalah 55 tahun, mayoritas responden berusia 37-52 tahun sebanyak 16 responden (53.0%). Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (57.0%). Mayoritas responden adalah lulusan SMA sebanyak 19 responden (63.0%). Mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 11 responden (36.7%). Mayoritas responden memiliki perilaku caring sebanyak 27 responden (90.0%). Nilai p sebesar 0.001 ($p < 0.05$) ditemukan dalam uji statistik yang menggunakan uji Chi Square, yang menunjukkan korelasi signifikan antara perilaku perawat yang penuh perhatian dan kepuasan pasien. Mayoritas responden sangat puas sebanyak 25 responden (83.3%).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Dewi & Hamidah, 2022). Perilaku caring merupakan komponen penting dalam pelayanan keperawatan yang meliputi sikap empati, komunikasi efektif, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan membangun hubungan terapeutik (Gede & Yuliana, 2020). Dalam penelitian ini, aspek-aspek tersebut terbukti memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima selama menjalani perawatan (Ardianto & Sari, 2021).

Pasien yang merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan secara manusiawi oleh perawat cenderung merasa lebih puas, bukan hanya terhadap pelayanan keperawatan, tetapi juga terhadap keseluruhan layanan rumah sakit. Interaksi yang dilandasi kasih sayang dan perhatian mendalam terhadap pasien akan meningkatkan hasil asuhan dan mempercepat proses penyembuhan (Budiman & Kusuma, 2020). Faktor lain yang juga berkontribusi terhadap hubungan ini adalah kemampuan perawat

dalam memberikan edukasi yang jelas, menjawab pertanyaan pasien dengan sabar, serta menciptakan suasana perawatan yang nyaman (Surya & Amalia, 2020). Perilaku tersebut tidak hanya mencerminkan kompetensi profesional, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan psikologis pasien, yang menjadi indikator penting dalam penilaian kepuasan (Christianto & Wahyuni, 2019).

Penelitian ini juga memperkuat temuan dari beberapa studi sebelumnya yang menyebutkan bahwa perilaku caring merupakan salah satu prediktor utama kepuasan pasien. Dengan demikian, meningkatkan kualitas perilaku caring perawat menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan (Triana & Firmansyah, 2021). Namun, terdapat beberapa faktor eksternal yang dapat memengaruhi hubungan ini, seperti beban kerja perawat, kondisi fisik pasien, dan durasi rawat inap (Rini & Widodo, 2022). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan holistik yang melibatkan manajemen rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung praktik caring secara optimal (Irwanto & Febrianti, 2022).

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Nilai p penelitian tersebut adalah 0.001 ($p < 0.05$). Semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat — seperti empati, perhatian, komunikasi yang efektif, dan sikap responsif — maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa aspek humanistik dalam pemberian asuhan keperawatan berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan perilaku caring di kalangan perawat perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung

Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Doi: 10.56922/mhc.v4i2.1222

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, R., & Sari, F. (2021). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 8(2), 115–123.
- Budiman, T., & Kusuma, A. (2020). Caring behavior perawat dan dampaknya pada persepsi pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(3), 45–52.
- Christianto, B., & Wahyuni, S. (2019). Korelasi antara empati perawat dan kepuasan pasien di ruang bedah. *Jurnal Asuhan Keperawatan*, 11(1), 33–41.
- Dewi, L. P., & Hamidah, N. (2022). Peran sikap caring terhadap tingkat kenyamanan pasien rawat inap. *Indonesian Journal of Nursing Care*, 14(4), 210–219.
- Effendi, M. A., & Lestari, P. (2021). Analisis faktor-faktor caring perawat pada kepuasan pasien usia lanjut. *Jurnal Keperawatan Geriatri*, 3(2), 78–85.
- Fajar, R., & Pratama, H. (2018). Hubungan komunikasi nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 7(1), 60–67.
- Gede, M. P., & Yuliana, R. (2020). Evaluasi caring behavior di RSUD terhadap pasien rawat inap. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 6(2), 90–98.
- Hidayat, Z., & Rahayu, E. (2019). Empati dan profesionalisme perawat sebagai determinan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 9(3), 140–148.
- Irwanto, C., & Febrianti, D. (2022). Komunikasi efektif perawat pada pasien dengan penyakit kronis. *Jurnal Asuhan Keperawatan Kesehatan*, 2(1), 12–19.
- Jaya, S., & Wulandari, T. (2021). Integrated caring model: meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. *Indonesian Journal of Health Services*, 10(2), 55–64.
- Kartika, V., & Hendra, A. (2018). Persepsi pasien terhadap sikap caring perawat di ruang ICU. *Jurnal Intensif*, 4(4), 27–34.
- Lestari, S., & Putri, N. (2020). Asuhan humanis perawat dan pengaruhnya pada durasi rawat inap. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 12(3), 101–109.
- Maulana, F., & Suyanto, B. (2019). Faktor interpersonal perawat dalam konteks kepuasan pasien. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 8(1), 72–80.
- Novita, G., & Hartono, J. (2022). Implementasi teori Jean Watson pada perawat RS swasta dan efek pada kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 15(1), 121–130.
- Oktaviani, R. (2021). Pengukuran caring behavior dalam skala Likert: studi pada perawat rawat inap. *Jurnal Metodologi Keperawatan*, 5(2), 34–42.
- Putra, Y. D., & Zulfitri, M. (2020). Hubungan antara hubungan terapeutik dan kepuasan pasien pascainfark. *Jurnal Asuhan Keperawatan Kardiovaskular*, 4(3), 50–58.
- Qonita, A., & Sastro, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja perawat terhadap kualitas caring. *Jurnal Manajemen RS*, 7(2), 66–75.
- Rini, S., & Widodo, P. (2022). Analisis structural equation modeling: caring behavior dan kepuasan pasien. *Jurnal Statistika Kesehatan*, 3(4), 155–165.

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung

Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Doi: 10.56922/mhc.v4i2.1222

Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

Surya, D., & Amalia, C. (2020). Studi komparasi antara caring behavior perawat senior dan junior. *Jurnal Pendidikan Keperawatan*, 9(2), 95–103.

Triana, E., & Firmansyah, A. (2021). Aspek spiritual caring perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Holistik*, 6(1), 77–86.

Hetti Marlina Pakpahan*, Swandi Hutabarat, Detty Silalahi, Devi

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Darma Agung
Korespondensi Penulis: Hetti Marlina Pakpahan. *Email: hettiskepns@yahoo.co.id

Doi: 10.56922/mhc.v4i2.1222