

Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Bekasi

The Relationship between Nurse Caring and Patient Satisfaction in Nursing Care in the Inpatient Ward of Hospital X, Bekasi City

Fira Alsyaifirani¹, Asih Minarningtyas², Nur Miladiyah Rahmah², Achmad Fauji³,

¹Keperawatan S-1, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Bani Saleh

²Departemen Manajemen Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Bani Saleh

³Departemen Keperawatan Medikal Bedah, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Bani Saleh

(minarningtyasasih@gmail.com, 081296247215)

ABSTRAK

Hubungan antara perawat dan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga perawat hendaknya menunjukkan perilaku *caring* ketika memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Metode penelitian ini menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah 57 responden. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil Penelitian *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan menunjukkan sebagian besar dari responden mengatakan perilaku *caring* perawat baik, dan merasa puas dengan asuhan keperawatan yang diberikan. Dari hasil penelitian diperoleh nilai *p-Value* (0,000) < nilai *alpha* (0,05) sehingga H_a diterima yang berarti ada hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Kesimpulan : sikap *caring* seorang perawat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Perawat, *Caring*, Kepuasan Pasien, Asuhan Keperawatan

ABSTRACT

Background: The relationship between nurses and patients is a factor influencing the process of patient satisfaction with the care provided, so nurses should demonstrate caring behavior when providing nursing care to patients. The aim of this study is to determine the relationship between caring and patient satisfaction in nursing care in the inpatient ward of Dr. Chasbullah Abdulmadjid Regional Hospital in Bekasi City. Method: This study used correlational analytic with a cross-sectional approach. The sampling technique used simple random sampling with 57 respondents. Data analysis used univariate and bivariate analysis using the chi-square statistical test. Results: The study on caring and patient satisfaction in nursing care showed that most of the respondents stated that the caring behavior of nurses was good, and they were satisfied with the nursing care provided. The research results obtained a p-Value (0.000) < alpha value (0.05) so that H_a was accepted, which means there is a relationship between caring and patient satisfaction in nursing care in the inpatient ward. Conclusion: A nurse's caring attitude has a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: Nurse, *Caring*, Patient Satisfaction, Nursing Care.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan dan medis. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan di bidang kesehatan, tingginya tingkat hunian rumah sakit menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat, sopan dan terjangkau yang memuaskan konsumen. Program yang ditawarkan rumah sakit tidak hanya pelayanan medis untuk merawat pasien, tetapi juga pelayanan yang memberikan informasi sebanyak-banyaknya tentang hidup sehat dengan menggalakkan pendidikan kesehatan dan mencegah orang sehat agar tidak sakit (Andrianti & Feny, 2022)

Pelayanan keperawatan yang memerlukan perhatian adalah perilaku asuhan keperawatan yang menjadi inti dan fokus keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional, dan perilaku asuhan merupakan indikator kepuasan klien. Perilaku *caring* mengungkapkan kepedulian terhadap klien, berpusat pada klien, menghormati klien, dan berperikemanusiaan (Pratiwi & Saparwati, 2023).

Caring adalah sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang bernilai kepada klien dengan penuh rasa komitmen dan tanggung jawab yang

dilakukan seseorang untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosional. *Caring* dalam keperawatan merupakan pusat untuk praktik keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada setiap klien (Purnani, 2022).

Perilaku *caring* menjadi salah satu evaluasi pengguna layanan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien (2008) yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di beberapa rumah sakit di Jakarta, 14% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan medis yang diberikan karena buruknya pelayanan keperawatan. survey *Citizen Report Card* (CRC) tahun 2010 yang dilakukan *Indonesia Corruption Watch* (ICW) di lima kota besar di Indonesia dengan sasaran 738 pasien rawat inap dari 23 rumah sakit, mengungkap 9 permasalahan. Salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan perawat yang sikapnya tidak ramah, kurang perhatian dan jarang tersenyum (Riamah et al., 2021).

Kepuasan klien adalah kualitas pelayanan yang diterima dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Klien yang merupakan pengguna layanan keperawatan menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya yaitu pelayanan keperawatan komprehensif yang bermutu tinggi. Klien

akan mengeluh jika perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan kepuasan (Nursalam, 2014).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu lebih dari 95%. Jika ditemukan suatu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap di bawah persyaratan minimum atau tidak bermutu (Sari, 2020).

Survey kepuasan pelanggan pada bulan Januari – Desember 2021, melalui google form dan alat survey kepuasan pelanggan yang diletakan di depan apotek dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang sangat puas sebesar 766 orang (96%), cukup puas 26 orang (3%), sangat tidak puas 3 orang (1%) (UPK, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Christianingsih et al., 2022) menunjukkan bahwa 32 responden mengatakan *caring* perawat baik, dan 19 responden puas. Hasil uji Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,494 dan nilai p sebesar 0,000 kesimpulan dari hasil tersebut adalah hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien

menunjukkan hubungan dan berpola positif. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Sukesi, 2013) menunjukkan bahwa hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien menurut persepsi pasien diperoleh kepuasan tinggi sebanyak 65,2%, sedangkan perawat yang kurang *caring* diperoleh hasil kepuasan lebih rendah (27,6%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kemampuan *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,015$; $\alpha 0,05$).

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Mei 2023 terhadap 10 responden. Hasilnya didapatkan bahwa 6 dari 10 responden mengatakan perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien yang berarti terdapat masalah pada komponen *caring* Swanson yaitu *maintaining belief*. Lalu 8 dari 10 responden mengatakan kurang puas karena perawat lama datang ketika pasien memanggil untuk meminta bantuan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Bekasi.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr.Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus - September 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang perawatan penyakit dalam (Camelia, Azalea, dan Aster) RSUD dr.Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* diperoleh sebanyak 57 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner perilaku *caring* perawat yang digunakan bersumber dari buku *Perilaku Caring Perawat Profesional* (Kusnanto, 2019). Kuesioner kepuasan dalam asuhan keperawatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dan bekerjasama dengan tim pembimbing. Hasil uji validitas didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel dengan ketetapan r tabel = 0,361 sedangkan uji reabilitas dengan hasil 0,902 karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ 0,60. Analisa penelitian ini menggunakan analisa univariat dan

bivariat dengan menggunakan uji *Chi-square*.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
Dewasa Awal (26 – 35 tahun)	6	10,5%
Dewasa Akhir (36 – 45 tahun)	8	14,0%
Lansia Awal (46 – 55 tahun)	11	19,3%
Lansia Akhir (56 – 65 tahun)	15	26,3%
Manula (>65 tahun)	17	29,8%
Total	57	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa usia responden ditemukan sebagian besar berada pada manula (>65 tahun) sebanyak 17 responden (29,8%) dan usia responden paling sedikit yaitu usia dewasa awal (26 – 35 tahun) sebanyak 6 responden (10,5%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki- Laki	20	35,1%
Perempuan	37	64,9%
Total	57	100%

Berdasarkan Tabel 2 jenis kelamin responden sebagian besar perempuan sebanyak 37 responden (64,9%) dan laki-laki sebanyak 20 responden (35,1%)

Tabel 3. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir		
Tidak tamat SD	8	14,0%
SD	5	8,8%
SMP	12	21,1%
SMA	27	47,4%
Perguruan Tinggi	5	8,8%
Total	57	100%

Berdasarkan Tabel 3, pendidikan terakhir responden sebagian besar pada SMA yaitu sebanyak 27 responden (47,4%) dan jumlah paling sedikit adalah SD dan Perguruan Tinggi yaitu 5 responden (8,8%).

Tabel 4 Karakteristik Caring

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Caring		
Baik	35	61,4%
Kurang	22	38,6%
Total	57	100,0%

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar *caring* baik sebanyak 35 responden (61,4%) dan *caring* kurang yaitu sebanyak 22 responden (38,6%).

Tabel 5 Karakteristik Kepuasan Pasien

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Puas	39	68,4%
Kurang Puas	18	31,6%
Total	57	100,0%

Berdasarkan tabel 5 diketahui paling banyak responden puas yaitu sebanyak 39 responden (68,4%) dan kurang puas yaitu sebanyak 18 responden (31,6%).

Tabel 6 Hubungan Caring dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Pua s	Kura ng Puas	n	p- Valu e	OR
	Kura ng	9	13	2	
Total		39	18	5 7	

Berdasarkan tabel 6 hasil Analisa melalui uji *Chi-Square* pada tabel didapatkan tingkat signifikansi 0,000 dimana nilai *p-Value* < dari nilai $\alpha = 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Nilai OR 8,677 dapat disimpulkan bahwa perawat dengan *caring* baik akan meningkatkan kepuasan sebesar 8,677, dibandingkan dengan perawat yang *caring* nya kurang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian karakteristik usia paling banyak terdapat pada manula (>65 tahun), hal ini disebabkan seiring bertambahnya usia, fungsi organ tubuh menurun sehingga berdampak pada kesehatan fisik dan menimbulkan lebih banyak masalah kesehatan, karena mereka lebih cenderung menggunakan layanan medis. Hasil penelitian ini didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh (Susanti &

Apriana, 2019) diketahui bahwa mayoritas responden adalah manula sebanyak 31 orang (25,2%). Berdasarkan penelitian karakteristik jenis kelamin paling banyak terdapat pada perempuan. Seseorang dengan jenis kelamin perempuan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menganalisis sesuatu dibandingkan laki-laki.

Hasil penelitian jenis kelamin ini didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sukei, 2013) diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 responden (57,7%) dan Laki-laki sebanyak 14 responden (53,8%).

Hasil penelitian karakteristik pada pendidikan terakhir ini paling banyak adalah SMA. Seseorang yang berpendidikan tinggi bereaksi lebih rasional terhadap informasi. Hal ini dapat mempengaruhi perilaku seseorang, termasuk standar tinggi, ekspektasi, gaya hidup, dan Pembangunan kesehatan. Penelitian ini didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hafriska & Kamil, 2017) diketahui bahwa 19 responden (34,6%) dengan kategori pendidikan SMA Sederajat.

Hasil penelitian karakteristik *caring* menunjukkan bahwa di ruang rawat inap RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi sebagian besar perawat berperilaku *caring* sebanyak 35 responden (61,4%). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang

dilakukan oleh (Ilkafah & Harniah, 2022) yang menunjukkan bahwa hampir seluruhnya perawat berperilaku *caring* baik kepada pasiennya sebanyak 33 responden (82,5%) dan juga penelitian oleh (Ningsih, 2020) yang menunjukkan bahwa mayoritas *caring* perawat yang baik dalam klasifikasi tinggi yaitu sebanyak 62 responden (62,0%).

Hasil penelitian karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi sebanyak 39 responden (68,4%). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yunita & Hariadi, 2019) menunjukkan bahwa pasien puas sebanyak 37 responden (88,1%), dan juga penelitian oleh (Ambarika & Wardani, 2021) sebanyak 26 responden (68,42%) pasien puas.

Hasil uji *chi-square* penelitian ini memperoleh nilai *p-Value* $0,000 < \alpha = 0,05$ (OR 8,677) yang artinya dapat disimpulkan terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hayat et al., 2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan Bunda kota Batam tahun 2018. Hal

ini sesuai dengan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *P-value* sebesar $0,045 < 0,05$. Lalu penelitian oleh (Juliani et al., 2021) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Dari hasil analisa data diperoleh χ^2 hitung sebesar 29,300 dan nilai *P-value* sebesar 0,000.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Hubungan *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Wilayah Bekasi dapat disimpulkan, berdasarkan hasil uji *Chi square* menunjukkan hubungan positif antara *caring* dengan kepuasan pasien dengan hasil *P-value* $0,000 > 0,05$ yang bermakna bahwa terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Wilayah Bekasi. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah manula yang berusia >65 tahun, didominasi oleh perempuan, dan tingkat pendidikan terakhir SMA. Hasil penelitian *caring* didapat paling banyak responden yang menilai *caring* baik terdapat pada komponen *doing for*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi profesi

perawat untuk meningkatkan lebih baik lagi perilaku *caring* kepada pasien dalam asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Andrianti, S., & Feny, M. (2022). *Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengharuan dan perilaku caring perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat. Kata kunci : Caring, Kepuasan. 2.*
- Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Huda, M. H., & Wahyuni, E. (2022). Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 5(2), 34–40. <https://doi.org/10.48079/jikal.v5i2.92>
- Hafriksa, C., & Kamil, H. (2017). *Perilaku Caring Perawat dengan Pendekatan Teori Swanson di Ruang Rawat Inap. 1–7.*
- Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki. (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>
- Ilkafah, & Harniah. (2022, Maret 1). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan. *Unair News*. <https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>
- 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.v3i2.5694>
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Ningsih, Y. (2020). *Merupakan Esensi Dari Pelayanan Keperawatan Yang Membedakan Keperawatan Dari Profesi Lain*. <https://media.neliti.com/media/publications/330913-hubungan-perilaku-caring-perawat-dengan-7372a249.pdf>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia (ed.); 4 ed.). Salemba Medika.
- Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien*. 1(1), 1–4.
- Purnani, S. N. (2022). *Perilaku Caring Perawat*. Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1077/perilaku-caring-perawat
- Riamah, Nafratilova, L., & Putra, N. E. (2021). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat di RS Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Maharatu*, 2(2), 107–116.
- Sari, M. (2020). *Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas rawat inap*. 14(3), 486–493.
- Sukesi, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan RS Permata Medika. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1, 15–24.
- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019). Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1), 0–11. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v3i1.1078>
- Swanson, K. M. (1993). *Nursing as*

- Informed Caring for the Well-Being of Others. *Image: the Journal of Nursing Scholarship*, 25(4), 352–357. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1993.tb00271.x>
- UPK, K. (2021). Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan. In *UPK Kemkes*. UPK Kemenkes. <file:///C:/Users/USER/Downloads/6534966ffc95bbbe712fb8ecdeada25b.pdf>
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>