

## Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap

Nursanti Christianingsih<sup>1</sup>, Moh Heri Kurniawan<sup>2</sup>, Mega Hasanul Huda<sup>2</sup>, Ening Wahyuni<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Rumah Sakit Hermina Galaxy

<sup>2</sup> Unit Penelitian dan Pengembangan Hermina

<sup>3</sup> Akademi Keperawatan Hermina Manggala Husada

[eningwahyuni105@gmail.com](mailto:eningwahyuni105@gmail.com)

---

### Abstrak

Perilaku caring perawat merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku caring merupakan salah satu indikator kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Galaxy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 50 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 32 responden mengatakan caring perawat baik, 19 responden puas dan 13 responden tidak puas. Dari 18 responden yang mengatakan caring perawat kurang, 7 responden puas dan 11 responden tidak 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 artinya semakin tinggi caring perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Terdapat hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien pada ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Galaxy.

Kata kunci: *Caring*, kepuasan pasien, rawat inap

---

### Abstract

*Nurse caring behavior is the core or focus in nursing as a form of professional nursing practice and caring behavior is an indicator of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse caring to the level of patient satisfaction in the inpatient room at Hermina Galaxy Hospital. This study uses quantitative methods. The sampling technique used purposive sampling technique with a sample of 50 respondents who were in accordance with the inclusion and exclusion criteria. The results showed that 32 respondents said caring nurses were good, 19 respondents were satisfied and 13 respondents were dissatisfied. Of the 18 respondents who said that nurse caring was lacking, 7 respondents were satisfied and 11 respondents were dissatisfied. Correlation test results obtained an  $r$  value of 0.494 and a  $p$  value of 0.000, the conclusion of these results is that the relationship between nurse caring and patient satisfaction shows a positive relationship and has a positive pattern, meaning that the higher the nurse's caring, the higher the level of patient satisfaction. There is a relationship between nurse caring and patient satisfaction in the inpatient room at Hermina Galaxy Hospital.*

*Keywords: anxiety, caring, patient satisfaction, hospitalization*

---

## Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat

dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang

diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan. Lebih lanjut (Solehati et al., 2020) menyatakan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa pasien yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap meningkatkan ekspektasi mereka.

*Caring* mencerminkan apa yang berhubungan dengan individu; hal ini menggambarkan hubungan yang luas, dari cinta orang tua sampai hubungan pertemanan, dari kepedulian terhadap binatang peliharaan, untuk merawat dan melayani klien. *Caring* membuat kemungkinan (Wahyudi, 2020). Perhatian seseorang terhadap orang lain, kejadian, atau sesuatu memberikan motivasi dan petunjuk kepada individu untuk peduli.

*Caring* adalah suatu hubungan maupun proses antara seorang pemberi asuhan (perawat) dan klien untuk meningkatkan suatu kepedulian demi terciptanya suatu kondisi klien yang baik (Teting & Ermayani, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2017), ditemukan bahwa dalam mengembangkan *caring* antara perawat dan pasien dengan persentase tingkat kepuasan pasien yakni pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%), ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Care Centre* RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar ( $p=0,006$ ).

Survey kepuasan menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien yang paling sering adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan perawat dan perawat kurang komunikatif dan informatif. Akibatnya ada kecenderungan dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain bila mereka tidak puas karena pasien yang datang ke rumah sakit

mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan (Pohan et al., 2018).

Hasil studi pendahuluan terhadap ruang rawat inap yang ada di RS Hermina Galaxy Bekasi, dimana terdapat pasien-pasien yang dirawat inap dengan berbagai macam penyakit dan lama rawat yang bervariasi. Peneliti melakukan wawancara terhadap 15 pasien tentang *caring* sebanyak 10 responden mengatakan *caring* perawat baik dan 5 responden mengatakan cukup. Responden mengatakan beberapa perawat dalam menjelaskan penyakit kepada pasien masih kurang dan kurang cepat tanggap ketika dipanggil oleh pasien. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS. Hermina Galaxy. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RS Hermina Galaxy.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermina Galaxy periode bulan Januari 2022. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi dengan pertimbangan tertentu, yaitu yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat inap ruang BPJS di RS Hermina Galaxy dengan kriteria yaitu:

Kriteria inklusi: 1) Pasien rawat inap selama 3 hari di Rumah Sakit Hermina Galaxy; 2) Pasien rawat inap yang terdaftar sebagai pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Galaxy. Kriteria eksklusi: Pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Galaxy dengan gangguan jiwa.

Penelitian ini menggunakan alat ukur caring professional scale (CPS) disempurnakan oleh Swanson (2000, dalam Watson 2009) dengan menggunakan teori caring Swanson. CPS terdiri dari dua sub skala analitik yaitu Compassionate Healer dan Competent Practitioner, yang berasal dari 5 komponen caring Swanson yaitu mengetahui, keberadaan, melakukan tindakan, memampukan, dan mempertahankan kepercayaan. CPS terdiri dari 14 item dengan 5 skala Likert. Validitas dan reliabilitas CPS dikembangkan dengan menghubungkan alat ukur CPS dengan subskala empati The Barret-Lenart Relationship Inventory ( $r=0,61$ ,  $p<0,001$ ). Nilai estimasi Alpa Cronbach untuk konsistensi internal digunakan untuk membandingkan beberapa tenaga kesehatan advance practice nurse (0,74 sampai 0,96), nurse (0,97), dan dokter (0.96).

Penelitian ini menggunakan *instrument Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) yang dikembangkan oleh Becker, K., Blazovich, L., Schug, V., Daniels, J., Neal, D., Pearson, G., et al. (2008), dan sudah mendapat ijin untuk penggunaan instrumen tersebut. Instrumen ini diadopsi dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sesuai dengan adopsi instrumen penelitian lintas budaya.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer memakai program software IBM SPSS Statistik 21 untuk melakukan uji Korelasi.

### Hasil

Hasil Analisa pada pendistribusian responden pasien Ruang Rawat Inap RS. Hermina Galaxy berdasarkan usia yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.

Distribusi Caring perawat di ruang rawat inap RS Hermina Galaxy dapat dilihat pada tabel 2

**Tabel 2. Distribusi Caring perawat di ruang rawat inap RS Hermina Galaxy (n=50)**

Caring Perawat	Frekuensi	Persentase
Baik	32	64
Kurang	18	36
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui Sebagian besar responden berpendapat bahwa perawat memiliki caring yang baik sebanyak 32 responden (64%).

**Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat inap RS Hermina Galaxy (n= 50)**

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
< 35 tahun	23	46
>35 tahun	27	54
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	26	52
Perempuan	24	48
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD/SMP/SMA	26	52
Perguruan Tinggi	24	48
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja/IRT	9	18
Karyawan Swasta	26	52
ASN/TNI/POL RI	10	20
Wiraswasta	5	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa frekuensi responden pasien rawat inap BPJS di RS Hermina Galaxy yang terdistribusi adalah mayoritas berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 27 orang (54%), mayoritas jenis kelamin laki laki sebanyak 26 orang (52%), Pendidikan mayoritas SMA sebanyak 26 orang (52%) dan mayoritas pekerjaan karyawan swasta sebanyak 26 orang (52%).

Kepuasan perawat di ruang rawat inap RS Hermina Galaxy dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Kepuasan perawat di ruang rawat inap RS Hermina Galaxy (n=50)**

Kepuasan	Freskuensi	Persentase
Puas	26	52
Tidak Puas	24	48
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui Sebagian besar responden merasa puas selama di rawat di RS Hermina Galaxy sebanyak 26 responden (52%).

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 artinya semakin tinggi *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur antara  $\geq 35$  tahun sebanyak 27 responden (52%) menyatakan puas dengan pelayanan perawat. Siagian dalam Munawaroh (2011) berpendapat bahwa seseorang akan semakin mampu mengambil keputusan, lebih bijaksana, lebih mampu berfikir rasional, lebih dapat mengendalikan emosi dengan bertambahnya usia. Umur akan

mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan.

Jenis kelamin sebagian besar dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 26 responden (52%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Husnati, et al. (2017) yang meneliti tentang perbandingan Kepuasan Pasien menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 (54,2%) dan laki- laki sebanyak 13 responden (50%). Menurut Triwibowo dan Pusphandani (2015). Salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah Jenis kelamin. Pria dan wanita mempunyai gaya komunikasi yang berbeda. Gaya komunikasi yang berbeda antara pria dan wanita merupakan friksi antara kedua jenis kelamin terjadi karena pria dan wanita tumbuh dalam budaya yang secara essensial berbeda, maka akibatnya percakapan antara mereka mengalami lintas kultural.

Tingkat pendidikan sebagian besar pada pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 16 (66,7%). Menurut Kaporina, et al. (2013), mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Jenis pekerjaan sebagian besar adalah bekerja sebanyak 41 (82%). Menurut Kaporina, et al. (2013), bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa *caring* perawat dalam kategori baik sebanyak 32 responden (64%) dan kategori kurang sebanyak 18 responden (36%). *Caring*

merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. *Caring* bukan semata-mata perilaku. *Caring* adalah cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan. *Caring* juga didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Dwidiyanti, 2007).

*Caring* dalam asuhan keperawatan merupakan bagian dari bentuk kinerja perawat dalam merawat pasien. Pribadi *caring* dapat dibangun dengan pendekatan individu melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan *caring*. Pasien di ruang rawat inap RS Hermina Galaxy mempersepsikan *caring* perawat yang sudah baik, tetapi ada beberapa yang masih kurang diantaranya perawat dalam memberikan pendidikan kesehatan yang terkait dengan penyakit pasien kurang jelas, tidak membantu memenuhi kebutuhan pasien, dan perawat tidak memperhatikan kebutuhan untuk beribadah pasien.

Hal ini terjadi karena kesibukan perawat, dan perawat menganggap untuk urusan memenuhi kebutuhan pasien, kebutuhan untuk beribadah pasien sudah diserahkan kepada keluarga pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 26 (52%) dan sangat puas sebanyak 24 (48%). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo, 2011).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas

mereka akan dua kali lebih habit kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Andayani, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan dari 32 responden yang mengatakan *caring* perawat baik, 19 responden puas dan 13 responden tidak puas. Dari 28 responden yang mengatakan *caring* perawat kurang, 7 responden puas dan 11 responden tidak 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 artinya semakin tinggi *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Abdiliansyah (2018), yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah umum daerah kota Baubau dengan nilai  $p$  value 0,0001. Menurut Potter (2009), bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan.

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. Menurut Pohan, et al. (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki terhadap pengaruh

frekuensi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Andriani & Putra (2014), tentang “hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,023. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menjawab *caring* perawat dalam kategori cukup. Banyaknya pasien yang menjawab cukup dikarenakan, perawat belum bisa peduli dan merawat dengan sungguh - sungguh. Pasien sering mengeluhkan lamanya perawat dalam melakukan tindakan dan merespon keluhan pasien.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian tentang “Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RS Hermina Galaxy”, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Faktor – faktor yang mempengaruhi *caring* perawat antara lain: Beban kerja yang mempengaruhi tingkat stres perawat, lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan kenyamanan dalam bekerja pada perawat, pengetahuan dan pengalaman perawat dalam melakukan *caring*. Hal – hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi *caring* perawat terhadap pasien akan meningkatkan kepuasan pasien.

### Ucapan Terima kasih

Ucapan terima kasih kami tujukan kepada Hermina Hospital Group yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama proses penelitian. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Unit Penelitian dan

Pengembangan Hermina yang telah mendampingi selama proses persiapan, pelaksanaan, hingga penulisan penelitian ini.

### Referensi

- Abduliansyah, M. R. (2018). Analisis Praktik Klinik Keperawatan pada Pasien Hipertensi Primer dengan Intervensi Inovasi Terapi Kombinasi Foot Massage dan Terapi Murrotal Surah Ar-Rahman terhadap Penurunan Tekanan Darah di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Sam. In *Karya Ilmiah Akhir Ners*. Muhammadiyah Kalimantan Timur Samarinda.
- Andayani, N. P. T. (2019). *Asuhan Keperawatan pada Klien Sirosis Hepatis dengan Ketidakefektifan Pola Nafas di Ruangan Melati lantai 3 Rumah Sakit Umum daerah Dr. Seokardjo Tasikmalaya*. STIKES Bhakti Kencana Bandung.
- Andriani, P., & Putra, H. A. (2014). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Intern Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014*. <http://ejournal.stikesyarsi.ac.id/index.php/JAV1N1/article/view/42/133>
- Husnati, N. Y., Kustanti, A., & Pangastuti, H. S. (2017). Hubungan antara Pengobatan Komplementer dengan Kualitas Hidup pada Pasien Diabetes Mellitus. *Jurnal*

*Keperawatan Klinis dan Komunitas*, 1(3), 173–183.

- Ilkafah, & Harniah. (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. <https://doi.org/10.33857/jns.v1i1.46>
- Isnaini, N. M., & Rofii, M. (2014). Pengalaman Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(1), 30–37.
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Prosiding Konferensi Nasional PPNi Jawa Tengah*, 1, 247–252.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia (ed.); 4 ed.). Salaemba Empat.
- 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>
- Solehati, T., Napisah, P., Rahmawati, A., Nurhidayah, I., & Kosasih, C. E. (2020). Penatalaksanaan Keperawatan pada Pasien Kanker Payudara; Sistematis Review. *Jurnal Ilmiah ...*, 10(1), 71–82. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/672>
- Teting, B., & Ermayani, M. (2019). Komunikasi Interpersonal Antara Mahasiswa dan Dosen Akademi Keperawatan Dirgahayu Samarinda. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.52841/jkd.v1i1.85>
- Triwijayanti, A., Rodhiyatun, Rohman, R. N., Handayani, N., Puspasari, Y., Rupiyan, R., PH, L., & Indrayati, N. (2020). Gambaran Psikologis Kepuasan Keluarga dalam Menerima Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 3(1), 75–82. <https://doi.org/10.32584/jikj.v3i1.480>
- Wahyudi, I. (2020). Pengalaman Perawat Menjalani Peran Dan Fungsi Perawat di Puskesmas Kabupaten Garut. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 2(1), 36–43. <https://doi.org/10.32938/jsk.v2i01.459>