

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD
PROF M. YAMIN KOTA PARIAMAN TAHUN 2025**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSING CARING BEHAVIOR AND
PATIENT SATISFACTION AMONG INPATIENTS AT PROF. M. YAMIN
REGIONAL GENERAL HOSPITAL, PARIAMAN CITY, IN 2025***

Deperman Kasmora¹, Sri Ameliati², Gilang Nurzikrillah³

^{1,2,3}, STIKes Pila Sakti Pariaman

Jl. Syekh Burhanuddin no. 106, Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat, 25514

Hp : 0812374499579

Email corresponding: dpkasmora@gmail.com

Naskah Masuk: 16 Mei 2026

Naskah Diterima: 02 Juni 2026 Naskah Disetujui: 15 Juni 2026

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan yang berkualitas yang tercermin dari sikap caring perawat memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Data internasional maupun nasional menunjukkan masih adanya masalah ketidakpuasan pasien; tingkat kepuasan di Indonesia (71,80%) belum mencapai standar minimal. Studi pendahuluan di bangsal Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Prof. M. Yamin Pariaman juga menemukan keluhan pasien terkait ketidakpuasan, yang salah satunya disebabkan oleh rendahnya perilaku caring perawat. Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di bangsal rawat inap RSUD Prof. M. Yamin Pariaman, dengan tujuan khusus untuk mendeskripsikan frekuensi perilaku caring perawat dan frekuensi kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain potong lintang (cross-sectional). Populasi terdiri dari 205 pasien rawat inap pada bangsal Bedah dan Penyakit Dalam; ukuran sampel minimum ditetapkan 68 responden yang diambil secara simple random berdasarkan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner pengukur perilaku caring perawat. Hasil menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden merasakan adanya perilaku caring dari perawat, dan analisis statistik menemukan hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara caring perawat dan kepuasan pasien; oleh karena itu perawat diharapkan menerapkan perilaku caring secara konsisten dalam pemberian asuhan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Perilaku caring perawat, Kepuasan pasien, Perawatan rawat inap*

ABSTRACT

Quality nursing care manifested through nurses' caring behavior is a key determinant of patient satisfaction. Both global and national data indicate ongoing issues with patient dissatisfaction; Indonesia's patient satisfaction rate (71.80%) remains below the acceptable threshold. A preliminary assessment in the Surgery and Internal Medicine inpatient wards at Prof. M. Yamin Pariaman Regional General Hospital revealed multiple patient complaints, with low nurse caring behavior identified as a contributing factor. This study examined the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in those inpatient wards. Specific aims were to describe the distribution of caring behaviors among nurses and the distribution of patient satisfaction levels. Employing a quantitative correlational design with a cross-sectional approach, the study population comprised 205 inpatients from the Surgery and Internal Medicine wards. A minimum sample of 68 respondents was drawn by simple random sampling using Slovin's formula with a 10% margin of error. Data were collected with a questionnaire measuring nurses' caring behavior. Findings indicated that a majority of respondents perceived caring behavior from nurses, and statistical analysis demonstrated a significant association between nurse caring behavior and patient satisfaction. In conclusion, nurses' caring behavior is related to patient

satisfaction; therefore, nurses should consistently apply caring practices in their care delivery to enhance patient satisfaction.

Keywords: *Caring Behavior from Nurses, Patient Satisfaction, Inpatient Care*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya kesehatan dan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan. Perkembangan informasi dan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan menyebabkan masyarakat semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien tidak hanya mengharapkan keberhasilan tindakan medis, tetapi juga menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, serta diberikan dengan sikap profesional dan penuh perhatian oleh tenaga kesehatan. Kondisi tersebut mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh, baik dalam aspek promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, termasuk upaya meningkatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan (Andriani, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pengalaman yang diterima selama memperoleh pelayanan. Ketidakpuasan pasien dapat muncul akibat berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat sebagai tenaga profesional yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama masa perawatan. Menurut WHO, permasalahan kepuasan pasien masih menjadi tantangan dalam sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien antara lain pengalaman pelayanan yang kurang menyenangkan, waktu tunggu yang lama, keterbatasan

fasilitas, serta komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan tenaga kesehatan (Putri, 2023).

Dalam pelayanan keperawatan, hubungan interpersonal antara perawat dan pasien menjadi aspek yang sangat menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Perawat tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan fisik pasien, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan dukungan psikologis, membangun komunikasi terapeutik, serta menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan. Salah satu pendekatan yang menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas hubungan perawat dengan pasien adalah perilaku *caring*. Perilaku *caring* menggambarkan sikap kepedulian, perhatian, empati, penghargaan terhadap martabat pasien, serta kesungguhan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara holistik.

Standar pelayanan kesehatan menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator utama mutu rumah sakit. Berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, tingkat kepuasan pasien diharapkan mencapai lebih dari 95%. Apabila capaian kepuasan pasien masih berada di bawah standar tersebut, maka diperlukan evaluasi terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah perilaku *caring* perawat karena sikap peduli yang ditunjukkan perawat dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Shilvira, 2022).

Perilaku *caring* perawat juga berkaitan erat dengan kualitas pelaksanaan

asuhan keperawatan. Perawat yang menerapkan perilaku *caring* akan memberikan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan psikologis pasien. Sikap tersebut tercermin melalui kemampuan mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi secara jelas, menunjukkan empati, menghargai pasien, memberikan dukungan emosional, serta melakukan tindakan keperawatan secara profesional. Ketika pasien merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari perawat, maka pasien cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan (Yelvita, 2022).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa rendahnya perilaku *caring* perawat dapat berhubungan dengan meningkatnya ketidakpuasan pasien. Penelitian Andhika (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan keperawatan di Unit Gawat Darurat RSUD Dr. Slamet Garut berada pada kategori rendah, dengan sebagian besar pasien mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Faktor penyebab utama ketidakpuasan tersebut adalah kurang optimalnya respons perawat terhadap kebutuhan pasien, waktu tunggu pelayanan yang lama, serta kurangnya penerapan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan.

Penerapan perilaku *caring* menjadi salah satu upaya strategis dalam meningkatkan citra profesi keperawatan sekaligus memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit. Perilaku *caring* tidak hanya berfokus pada tindakan teknis keperawatan, tetapi juga mencakup aspek kemanusiaan dalam hubungan antara perawat dan pasien. Indikator perilaku *caring* meliputi kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap ramah dan sopan, memperlakukan pasien secara adil, memberikan motivasi, serta menunjukkan kompetensi profesional

dalam memberikan asuhan keperawatan (Suroso, 2021).

Data WHO (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit masih memiliki variasi yang cukup besar antarnegara. Swedia memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 92,37%, India sebesar 34,4%, sedangkan Indonesia berada pada angka 71,80%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih belum mencapai standar optimal yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui penerapan perilaku *caring* menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit (WHO, 2021).

Ruang rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien karena pasien berinteraksi dengan perawat dalam waktu yang relatif lama selama proses penyembuhan. Perawat di ruang rawat inap dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh perhatian meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi. Kurangnya komunikasi, perhatian, maupun responsivitas perawat dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman, cemas, dan kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, perilaku *caring* yang baik dapat menciptakan hubungan terapeutik yang mendukung proses penyembuhan pasien (Baitus Sholehah, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Mei 2025 di ruang rawat inap interna dan bedah RSUD Prof. M. Yamin Kota Pariaman, diketahui bahwa rata-rata tingkat okupansi kedua ruang rawat inap tersebut mencapai 32 tempat tidur setiap bulan. Rata-rata lama perawatan pasien adalah sekitar satu minggu, dengan sebagian besar pasien berada pada tingkat ketergantungan parsial hingga minimal, serta tidak ditemukan

pasien dengan tingkat ketergantungan total. Hasil wawancara awal terhadap 10 pasien yang terdiri dari 5 pasien di ruang rawat inap interna dan 5 pasien di ruang rawat inap bedah menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Sebanyak tiga pasien di ruang interna dan dua pasien di ruang bedah menyampaikan ketidakpuasan yang ditandai dengan munculnya keinginan untuk segera pulang dan melanjutkan perawatan di rumah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan permasalahan dalam pengalaman pelayanan yang diterima pasien, termasuk aspek komunikasi, perhatian, dan perilaku *caring* perawat.

Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. M. Yamin Kota Pariaman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan serta menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan waktu cross-sectional. Desain penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan melakukan pengukuran variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni–Juli 2025 di ruang rawat inap RSUD Prof. M. Yamin Kota Pariaman, khususnya pada ruang rawat inap Bedah dan Interne.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Bedah dan Interne RSUD Prof. M. Yamin Kota Pariaman dengan jumlah keseluruhan sebanyak 156

pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dengan pendekatan rumus Slovin pada tingkat kesalahan (*margin of error*) 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 68 responden. Pengambilan sampel pada masing-masing ruang rawat inap dilakukan menggunakan teknik simple random sampling, sehingga setiap pasien yang memenuhi kriteria penelitian memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang sedang menjalani perawatan di ruang rawat inap Bedah dan Interne, pasien yang telah mendapatkan pelayanan keperawatan minimal selama 2 × 24 jam, pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden penelitian. Adapun kriteria eksklusi adalah pasien yang mengalami gangguan komunikasi, pasien dengan kondisi kritis, atau pasien yang tidak menyelesaikan pengisian instrumen penelitian.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengukuran perilaku *caring* perawat dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup aspek perhatian, empati, komunikasi, responsivitas, serta penghargaan terhadap pasien. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan indikator pelayanan keperawatan yang meliputi kenyamanan, kecepatan pelayanan, komunikasi, sikap perawat, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis secara bertahap. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara

perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistik Chi-square dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05. Hasil analisis dinyatakan memiliki hubungan yang bermakna apabila nilai *p-value* < 0,05.

Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian kesehatan yang meliputi pemberian informasi penelitian (*informed consent*), menjaga kerahasiaan identitas responden (*confidentiality*), serta memastikan partisipasi responden dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	F	%
Laki-laki	39	57.4
Perempuan	29	42.6
Total	68	100

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak, yaitu 39 orang (57,4%), sedangkan perempuan berjumlah 29 orang (42,6%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17-25 tahun	4	5,9
26-35 tahun	8	11,8
36-45 tahun	9	13,2
46-55 tahun	16	23,5
56-65 tahun	16	23,5
>65 tahun	15	22,1
Total	68	100

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur dengan presentase, sebagian besar memiliki kelompok umur 36-45 dan 46-55 tahun sebanyak 16 (23,5 %) responden sedangkan, sebagian kecil

adalah kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 4 (5,9 %) responden.

Tabel 3 Distribusi Perilaku Caring

Perilaku Caring	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	44	
Kurang baik	24	64,7
Total	68	35.3

Berdasarkan Tabel 3, distribusi responden menurut mutu pelayanan kesehatan di bangsal Penyakit Dalam dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman menunjukkan bahwa mayoritas menilai mutu pelayanan baik, yaitu 45 responden (66,2%), sedangkan 23 responden (33,8%) menilai kurang baik.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	44	64,7
Tidak Puas	24	35,3
Total	68	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengatakan Puas sebanyak 44 (64,7%).

2. Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman

Tabel 5 Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman

Prilaku caring	Kepuasan pasien						p value	
	Puas				Tidak puas			Total
	f	%	f	%	F	%		
Baik	29	64,4	16	35,6	45	100	0,016	
Tidak Baik	7	30,4	16	69,9	23	100		
Total	36	52,9	32	47,1	68	100		

Hasil analisis bivariat pada Tabel 5.5 mengungkapkan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pengguna

BPJS di RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH. Pariaman ($p = 0,005$; $P < 0,16$). Dari 68 responden, terdapat 16 pasien (35,6%) yang mendapat pelayanan dinilai baik namun tetap tidak puas, dan 7 pasien (30,4%) yang menilai pelayanan buruk namun merasa puas. Secara keseluruhan, 29 dari 45 pasien yang mendapatkan mutu baik merasa puas, sementara mayoritas pasien yang menilai mutu buruk (16 dari 23) merasa tidak puas. Uji chi-square lintas tabulasi menunjukkan $p = 0,016$ ($< 0,05$), sehingga diterima hipotesis adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan terhadap asuhan keperawatan di bangsal rawat inap dan bedah. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan peran penting aspek pelayanan—khususnya empati dan daya tanggap—dalam meningkatkan kepuasan pasien; contohnya Hastuti dkk. (2017) yang menemukan $p = 0,000$ dan menegaskan peran empati, serta Kesmas et al. (2018) yang melaporkan $p = 0,002$ dan $OR = 4,791$ untuk pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39 responden (57,4%), sedangkan responden perempuan sebanyak 29 responden (42,6%). Perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pasien laki-laki lebih banyak menjalani perawatan di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman.

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik individu yang dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Perbedaan jenis kelamin dapat menyebabkan adanya variasi dalam cara pasien menilai kualitas pelayanan, termasuk komunikasi, perhatian, dan sikap empati yang diberikan oleh perawat. Menurut Nursalam (2020), persepsi pasien

terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh faktor internal individu, seperti karakteristik demografi, pengalaman sebelumnya, tingkat kebutuhan, dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2020) yang menemukan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dalam penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa jenis kelamin tidak secara langsung menentukan tingkat kepuasan pasien, namun dapat memengaruhi pola komunikasi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut asumsi peneliti, dominasi responden laki-laki dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh karakteristik pasien yang menjalani perawatan di ruang Interne dan Bedah selama periode penelitian. Meskipun jumlah responden laki-laki lebih banyak, penilaian terhadap perilaku *caring* perawat tetap dipengaruhi oleh pengalaman individu selama menerima pelayanan, bukan hanya berdasarkan karakteristik jenis kelamin.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok umur responden terbanyak berada pada rentang usia 46–55 tahun dan 56–65 tahun masing-masing sebanyak 16 responden (23,5%), sedangkan jumlah responden paling sedikit berada pada kelompok umur 17–25 tahun yaitu sebanyak 4 responden (5,9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Interne dan Bedah berada pada kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia.

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien

dengan usia lebih tua cenderung memiliki pengalaman lebih banyak dalam menggunakan fasilitas kesehatan sehingga memiliki kemampuan membandingkan kualitas pelayanan yang diterima. Menurut teori Kotler dan Keller (2019), pengalaman dan kebutuhan individu menjadi faktor yang memengaruhi pembentukan persepsi serta tingkat kepuasan terhadap suatu layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Shilvira (2022) menunjukkan bahwa usia memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien karena pasien usia lanjut cenderung lebih memperhatikan aspek komunikasi, perhatian, dan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan keperawatan. Pasien usia lanjut juga lebih membutuhkan dukungan emosional dari perawat karena kondisi penyakit yang dialami sering kali berkaitan dengan keterbatasan fisik dan kecemasan terhadap proses penyembuhan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya jumlah responden pada kelompok usia dewasa akhir dan lansia dapat disebabkan karena kelompok usia tersebut lebih rentan mengalami gangguan kesehatan kronis maupun membutuhkan tindakan perawatan di rumah sakit. Pada kelompok usia ini, perilaku *caring* perawat menjadi aspek yang sangat penting karena pasien tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga membutuhkan perhatian, komunikasi yang baik, serta dukungan psikologis selama menjalani proses perawatan.

3. Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori baik yaitu sebanyak 45 responden (66,2%), sedangkan sebanyak 23 responden (33,8%) menilai perilaku *caring* perawat masih kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa

sebagian besar perawat di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman telah mampu menerapkan prinsip kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan.

Perilaku *caring* merupakan inti dari praktik keperawatan profesional yang menggambarkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Menurut teori *Human Caring* yang dikembangkan oleh Jean Watson, *caring* merupakan tindakan keperawatan yang tidak hanya berorientasi pada penyembuhan penyakit, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan, emosional, spiritual, dan psikologis pasien. Perawat yang menerapkan perilaku *caring* akan menunjukkan empati, kepedulian, komunikasi efektif, serta menghargai nilai dan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suroso (2021) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap perilaku *caring* perawat. Penelitian tersebut menyatakan bahwa perilaku perawat yang ramah, cepat tanggap, memberikan informasi dengan jelas, dan memperhatikan keluhan pasien berkontribusi terhadap peningkatan persepsi positif pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian Andhika (2020) juga menjelaskan bahwa rendahnya perilaku *caring* perawat dapat menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan pasien. Sebaliknya, penerapan perilaku *caring* yang baik mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien kepada tenaga keperawatan.

Menurut asumsi peneliti, sebagian besar perilaku *caring* perawat yang dinilai baik menunjukkan bahwa perawat di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman telah memahami pentingnya aspek interpersonal dalam pelayanan keperawatan. Namun, masih terdapat 33,8% responden yang

menilai perilaku *caring* kurang baik, yang kemungkinan dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, keterbatasan waktu, jumlah pasien yang harus dilayani, serta perbedaan persepsi antara pasien dan perawat mengenai bentuk pelayanan yang dianggap peduli.

4. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 44 responden (64,7%), sedangkan sebanyak 24 responden (35,3%) menyatakan tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang rawat inap Interne dan Bedah secara umum telah memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Menurut teori kepuasan pelanggan dari Kotler, kepuasan terjadi apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Dalam konteks pelayanan keperawatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap perawat, komunikasi, kecepatan pelayanan, serta perhatian yang diberikan selama pasien menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri (2023) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan komunikasi baik dan perhatian dari perawat cenderung memiliki pengalaman perawatan yang lebih positif.

Menurut asumsi peneliti, tingkat kepuasan pasien yang mencapai 64,7% menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Namun, masih terdapat pasien yang tidak puas yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti

perbedaan harapan pasien terhadap pelayanan, lamanya proses pelayanan, keterbatasan fasilitas, maupun kurang optimalnya komunikasi antara pasien dan perawat.

5. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman dengan nilai $p\text{-value} = 0,016$ ($<0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan perilaku *caring* perawat dalam kategori baik sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 29 responden (64,4%). Sebaliknya, pasien yang menilai perilaku *caring* perawat kurang baik sebagian besar merasa tidak puas yaitu sebanyak 16 responden (69,6%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* yang diberikan perawat, maka semakin tinggi kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Perilaku *caring* memberikan pengaruh terhadap pengalaman pasien karena pasien tidak hanya menilai hasil tindakan keperawatan, tetapi juga bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan.

Temuan ini sesuai dengan teori Jean Watson mengenai *Theory of Human Caring* yang menjelaskan bahwa hubungan kepedulian antara perawat dan pasien menjadi dasar terciptanya pelayanan keperawatan yang berkualitas. Sikap empati, perhatian, komunikasi terapeutik, dan penghargaan terhadap pasien dapat menciptakan rasa percaya serta meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hastuti et al. (2017) yang menunjukkan adanya hubungan antara aspek empati pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$. Penelitian Kesmas et al. (2018) juga

menemukan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,002$; $OR = 4,791$), yang menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan responsif memiliki kemungkinan lebih besar untuk merasa puas.

Menurut asumsi peneliti, hubungan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien terjadi karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama masa rawat inap. Perhatian sederhana seperti menyapa pasien, mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan, serta merespons kebutuhan pasien dengan cepat dapat memberikan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila pasien merasa kurang diperhatikan atau komunikasi yang diberikan kurang optimal, maka dapat menyebabkan munculnya persepsi negatif terhadap pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, peningkatan perilaku *caring* perawat perlu menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, peningkatan budaya kerja berbasis kepedulian, serta evaluasi berkala terhadap pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan keperawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman Tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (57,4%), sedangkan responden perempuan sebanyak 29 orang (42,6%). Berdasarkan kelompok umur, sebagian

besar responden berada pada rentang usia 46–55 tahun dan 56–65 tahun masing-masing sebanyak 16 orang (23,5%).

2. Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman sebagian besar berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 45 responden (66,2%), sedangkan sebanyak 23 responden (33,8%) menilai perilaku *caring* perawat masih kurang baik.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas sebanyak 44 responden (64,7%), sedangkan sebanyak 24 responden (35,3%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne dan Bedah RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman. Hasil uji statistik *Chi-square* menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,016$ ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.
5. Perilaku *caring* perawat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan karena sikap peduli, empati, komunikasi yang baik, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien mampu menciptakan pengalaman perawatan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

REKOMENDASI/SARAN

Diharapkan pihak manajemen RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH Pariaman dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui penguatan budaya *caring*, pelatihan komunikasi terapeutik, serta evaluasi berkala terhadap

perilaku perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien. Perawat di ruang rawat inap Interne dan Bedah diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan penerapan perilaku *caring* agar tercipta pelayanan keperawatan yang lebih humanis, profesional, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, R. (2020). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 115–123.
- Andriani, A. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 45–52.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Duffy, J. R. (2005). The impact of nurse caring on patient outcomes. In D. Gaut (Ed.), *The presence of caring in nursing* (pp. 113–136). New York: National League for Nursing.
- Hastuti, W., Handayani, L. T., & Kurniawan, H. (2017). Hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 120–128.
- Kalsum, U. (2016). Hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Fatmawati Jakarta. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., & Papastavrou, E. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors: A descriptive and correlational study in six European countries. *Journal of Nursing Scholarship*, 43(4), 341–350.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A. (2023). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

- Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 25–34.
- Raffi, F., Hajinejad, F., & Haghani, H. (2007). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75–84.
- Shilvira, A. (2022). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 10(2), 88–96.
- Suroso, J. (2021). Perilaku *caring* perawat sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 6(1), 35–42.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni, N., Wulandari, D., & Astuti, Y. (2022). Kepuasan pasien dan faktor yang mempengaruhi di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 12(2), 78–86.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Watson, J. (1979). *Nursing: The philosophy and science of caring*. Boston: Little Brown.
- Watson, J. (1999). *Nursing human science and human care: A theory of nursing*. New York: National League for Nursing.
- World Health Organization. (2020). *Quality health services: A planning guide*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2021). *Delivering quality health services: A global imperative*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2023). *Universal health coverage: Annual global monitoring report 2023*. Geneva: WHO.
- Yanto, A., & Rejeki, S. (2017). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 33–41.
- Zahrotu, G. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Nusantara*, 3(2), 23–30.