

## Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado

### *Relationship Between Nurses' Caring Behavior and Patient Satisfaction Levels in the Inpatient Ward at Bhayangkara Hospital Manado*

Oleh :

Syehren Janel Imanuelle Wuisan<sup>1\*</sup>, Dina Mariana Larira<sup>1</sup>, Ferlan Pondaag<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi

\*E-mail: wuisansyehren@gmail.com

#### Abstract

*Background: Caring is the foundation of the entire nursing process that illustrates the unity of intact human values, and caring can be achieved by giving genuine attention, appreciation, responsibility, and assistance to patients as a whole person. Patient satisfaction is the result of an assessment of patients on health services by comparing the expected services in accordance with the reality of health services received in a hospital health order. Purpose: To determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of patient satisfaction in the Inpatient Room of Bhayangkara Hospital Level III Manado. Method: : This type of study uses a cross-sectional study approach with quantitative research methods, using the Spearman Test, the sample used in this study is 150 patients. Data collection techniques in this study were carried out using questionnaires, and analysis techniques in this study using SPSS version 25. There is a relationship between nurses' caring behavior with moderate patient satisfaction levels with ( $p$ -value = 0.005) and correlation strength ( $r$  value = 0.428). Conclusion: There is a relationship between the caring behavior of nurses and the level of patient satisfaction in the Inpatient Room of Bhayangkara Hospital Level III Manado.*

**Keywords:** Caring behavior, patient satisfaction, patient

#### Abstrak

Latar belakang: Caring merupakan landasan seluruh proses keperawatan yang menggambarkan kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang utuh, dan caring dapat dicapai dengan memberikan perhatian, penghargaan, tanggung jawab, dan bantuan yang tulus kepada pasien sebagai pribadi seutuhnya. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan layanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Tujuan: Untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. Metode: Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional study dengan metode penelitian kuantitatif, menggunakan Uji Spearman, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 150 pasien. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Hasil Penelitian: Terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien sedang dengan ( $p$ -value = 0,005) dan kekuatan korelasi (nilai  $r$  =0,428). Kesimpulan: Terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

**Kata Kunci:** Perilaku *caring*, kepuasan pasien, pasien

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mencari bantuan pengobatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai suatu institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan khususnya sangat tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara pendekatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Dermawan, 2016). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan Tindakan dengan membandingkan layanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan tindakan yang diterima di suatu tatanan tindakan rumah sakit (Ridwan & Anto, 2014). Tse dan Wilton berpendapat bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu ekspektasi dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas, dan sebaliknya jika persepsi kinerja berada di bawah harapan (Rusnoto & Cholifah, 2019).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun (2021) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya (40,4%), India (34,4%) (Shilvira, Arifah, Satria, 2023). Data kemnakes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap tindakan. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan (Soumokil, Muhammad Andi, 2021). Indonesia juga menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di luar negeri maupun di Indonesia.

Ada beberapa yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu jenis pelayanan yang diterima, empati (sikap peduli) dalam hal ini adalah caring perawat. Institusi pelayanan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, biaya (*cost*) segi biaya yang dikeluarkan, penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas dalam merawat pasien (*reliability*), seberapa cepat staf menanggapi keluhan pasien (*responsiveness*). Berdasarkan diatas ternyata yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu caring perawat (Muninjaya, 2013). Caring dapat meningkatkan sikap manusiawi perawat terhadap pasien, kemampuan memperlakukan pasien sebagai manusia yang harus diperhatikan, dijaga sepenuh hati serta melayani pasien dengan setulus hati (Purwaningsih, 2018).

## 2. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado.

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional study dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III. Manado pada bulan Januari-Februari 2024. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Slovin berjumlah 150 orang.

Dengan kriteria pasien yang dirawat di ruang rawat inap Edelweis Atas, Violet, Freesia, Tulip, Aster, Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado. Data dikumpulkan melalui kuesioner perilaku caring perawat alat ukur caring professional (CPS) yang disempurnakan oleh Swanson dan di modifikasi oleh Lesmana (2021), kuesioner kepuasan pasien modifikasi dari Lesmana (2021). Data diuji dengan korelasi uji Spearman dengan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai sig <0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antar variabel. Sementara itu apabila nilai sig >0,05 maka Ho diterima atau tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel.

#### 4. HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	(%)
Usia		
17-25	18	12,0
26-35	29	19,3
36-45	43	28,7
46-55	32	21,3
56-65	28	18,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	68	45,3
Perempuan	82	54,7
Pendidikan Terakhir		
SD	4	2,7
SMP	18	12,0
SMA	82	54,7
Perguruan Tinggi	46	30,7
Pekerjaan		
Mahasiswa	18	12,0
Swasta	38	25,3
PNS	20	13,3
Petani	34	22,7
IRT	40	26,7
Total	150	100

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan Tabel 5.1 sebagian besar responden berada pada usia 36-45 tahun sebanyak 43 responden (28,70%). Dilihat dari jenis kelamin Sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 82 responden (54,7%) serta sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 82 responden (54,7%) dan sebagian besar responden memiliki pekerjaan IRT sebanyak 40 responden (26,7%).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Perilaku Caring Perawat

<b>Perilaku Caring</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baik	29	19,3
Cukup	114	76,0
Kurang	7	4,7
Total	150	100

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 2 dari hasil pengumpulan data pada Perilaku Caring Perawat didapatkan Sebagian besar data perawat dengan Caring Cukup 114 responden (76,0%) dan perilaku caring perawat dengan kategori kurang sebanyak 7 responden (4,7%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat di RS. Bhayangkara Tingkat III Manado sebagian besar pasien merasa cukup.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Puas	34	22,7
Sangat Puas	116	77,3
Kurang Puas	0	0
Total	150	100

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 3 dari hasil pengumpulan data pada tingkat kepuasan pasien didapatkan data pasien Sangat Puas 116 orang (77,3%) dan data kepuasan pasien dengan kategori Puas sebanyak 34 responden (22,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas.

Tabel 4 Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado

<b>Perilaku Caring</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>		<b>Total</b>	<b>P Value</b>	<b>R</b>
	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>			
Kurang	5 (3,3%)	2 (1,3%)	7 (4,7%)	0,005	0,428
Cukup	26 (17,3%)	88 (58,7%)	114 (76,0%)		
Baik	3 (2,0%)	26 (17,3%)	29 (19,3%)		

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil uji tindakan yang menyatakan hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado menunjukkan sebagian besar perilaku *caring* cukup memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 88 (58,7%) sedangkan sebagian kecil perilaku *caring* kurang memiliki tingkat kepuasan puas 5 (3,3%). Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik *Spearman* diperoleh nilai *p-value* = 0,005 < 0,05, Ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III. Manado. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan keperawatan kepada

pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Nilai koefisien korelasi  $r = 0,428$  menandakan menandakan bahwa tingkat kekuatan hubungan antara variabel di internal  $0,26-0,50$  yang berarti korelasi berkategori cukup.

## 5. PEMBAHASAN

Hasil koefisien korelasi atau keeratan hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien adalah cukup. Dengan angka korelasi bersifat positif sehingga perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien searah. Artinya semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan kepada 150 responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado, didapatkan hasil 114 (76,0%) responden yang merasa bahwa perilaku caring sebagian besar berkategori cukup sedangkan tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 116 (77,3%). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado, diketahui dengan uji statistik dengan korelasi spearman rank ( $\rho$ ), didapatkan hasil koefisien korelasi antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar  $0,428$  dan didapatkan hasil  $p = 0.005$ , berarti  $p < 0,05$  hal ini menyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado. Hal ini menunjukkan bahwa caring seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Perilaku caring perawat dipengaruhi oleh faktor individu melalui kemampuan dan keterampilan terutama kemampuan intelektual dalam mengerjakan berbagai tugas dalam suatu kegiatan mental, selanjutnya faktor psikologis perawat menerapkan sikap, komitmen dan motivasi dengan melahirkan ketekunan yang dilakukan secara sukarela, termasuk faktor organisasi dengan adanya sumber daya manusia, imbalan, kepemimpinan, struktur dan pekerjaan yang dilakukan perawat sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado. Hasil studi ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Kalsum (2016), di kota Jakarta yang menunjukkan bahwa Perilaku Caring seorang Perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, semakin baik caring perawat maka akan semakin puas seorang pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan. Hal ini juga sejalan dengan Fatmawati et al (2023) dengan judul Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat, Kota Depok, menunjukkan bahwa terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dimana perilaku caring menerapkan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi dengan rasa aman, perhatian, empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Mailani, Nera, (2017), di RSUD dr. Rasidin Padang, menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa meskipun perilaku caring dikategorikan caring cukup, dan kepuasan pasien dikategorikan sangat puas, maka pada ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado, sebagian besar perawat-perawat didalamnya telah menerapkan perilaku caring kepada pasien sehingga

kepuasan pasien sebagian besar merasa sangat puas dalam pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III. Manado.

## 6. KESIMPULAN

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado, sebagian besar berada pada kategori cukup dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado, sebagian besar pada kategori sangat puas. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan yang signifikan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat. III Manado.

## Bibliografi

- Abdul., Saleh A., & Sjattar E.L. (2013). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit*. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin I(65): 65.
- Agustina,A.,Supriadi.,Arsyawina. (2017). *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas iii di RSUD A.W.Sjahanrie Samarinda*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur.
- Belladonna, V., Istichomah., & Monika R. (2020). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu* 11(1): 57–66. Doi:10.55426/jksi.v11i1.15.
- Darmawan, A.K.N. (2016). *Hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di rsud klungkung*. *Jurnal Dunia Kesehatan* 5(1): 48–53.
- Desimawati, W. D. (2013). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas sumber sari jember*. Thesis Program Studi Keperawatan: Retrieved from (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Fatimah, F. (2022). *Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit*. (Doctoral dissertation, Universitas dr. SOEBANDI).
- Fatmawati, E., Purnamasari, E.R.W., Afrina, R. (2023). *Hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap*. *Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia* 5(2): 68–83.
- Hayat, N., Rahmadeni A.S, & Marzuki M. (2020). *Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit rumah harapan bunda kota batam*. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 5(1): 283–88.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Inayati, A., Hasanah, U., Pakarti, A.T., Sari, S.A., Utami, I.T., Dewi, T.K., Livana, P.H. (2021). Perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis pada masa pandemi covid-19. *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19* 11 No 1(Januari): 1–8.
- Kalsum, U., (2016). *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat fatmawati tahun 2016*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 12<sup>th</sup> ed. London: Pearson.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku caring perawat profesional*. 1<sup>st</sup> ed. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga.
- Lesmana, I.S. (2021). *Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.

- Lumbantobing, V.B.M., Susilaningsih, F.S., & Dadi M. (2020). Perilaku caring perawat pelaksana rawat inap rumah sakit di kabupaten indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik* 15(2): 129. Doi:10.26630/jkep.v15i2.1379.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di ruang rawat inap RSUD Dr. Rasidin Padang." *Jurnal Endurance* 2(2): 203. Doi:10.22216/jen.v2i2.1882.
- Marhenta, Y.B., Satibi., & Wiedyaningsih, C. (2018). The effect of BPJS service quality level and patient characteristics to patient satisfaction in primary health facilities." *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)* 8(1): 18. Doi:10.22146/jmpf.34438.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 1<sup>st</sup> ed. Kementerian Kesehatan RI
- Muninjaya, A.A.G. (2013). *Manajemen Kesehatan*. Second edi. Jakarta: EGC. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=130713>.
- Nursalam. (2015). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 4<sup>th</sup> ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 5<sup>th</sup> ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan & Imballo, S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. 1<sup>st</sup> ed. Ed. Palupi Widyastuti. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Potter, P.A., & Perry, A. G. (2009). *Fundamentals of Nursing*. 7<sup>th</sup> ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Rusnoto., Cholifah, N., & Kusmiyati Y. (2021). Pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus." *Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR)* 4(1): 12. Doi:10.35473/ijnr.v4i1.1143.
- Sekretariat Jenderal. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI. Doi:978-602-416-253-5.
- Sitzman, K. (2009). *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. 2<sup>nd</sup> ed. Ed. Watson Jean. Springer Publishing Company.
- Siyanto, S., & Sodik, M.A. (2015). Dasar metodologi penelitian. *Literasi Media Publishing* (February): 132.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2): 543–51. Doi:10.35816/jiskh.v10i2.645.
- Sudarta, I.W. (2015). *Managemen keperawatan: Penerapan Teori Modal Dalam Pelayanan Keperawatan*. Goysen.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017 6(1): 9–14. Doi:10.18196/jmmr.6122.Kualitas.
- Suweko, H., & Warsito, B.E. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap: literatur review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* 10(1): 243. Doi:10.26751/jikk.v10i1.532.
- Tiara., Lestari, A. (2013). Perilaku caring perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap." *Jurnal Keperawatan IX*(2). Doi:1907-0357.
- Widiasari., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 22(1): 43–52. Doi:10.7454/jki.v22i1.615.