

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI TAHUN 2025

Rubi Falinda¹, Sri Hayulita², Dewi Kurniawati³

falindarubi@gmail.com¹, srihayulita@gmail.com², dewi.bahanajar@gmail.com³

Universitas Mohammad Natsir

Abstrak

Perilaku caring dari perawat menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan pasien. laporan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Islam Ibnu sina Bukittinggi pada tahun 2023 sampai 2025 data indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh diperoleh pada tahun 2023 yaitu 93% berada pada kategori cukup baik, pada tahun 2024 menurun menjadi 90%. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi 2025. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 Juli hingga 1 Agustus 2025. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di ruang Siti Aisyah (kebidanan), ruang Ar-Raudhah (bedah), ruang Ar-Razzi (interne), ruang Syafa (vip/vvip) dan ruang multazam (interne) sebanyak 132 responden menggunakan teknik cluster sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan di analisis secara univariat dengan distribusi frekuensi serta di analisis bivariat menggunakan uji spearman-rho. Hasil penelitian kepuasan pasien terbanyak adalah puas yaitu 71 orang (53,8%), perilaku caring perawat terbanyak adalah baik yaitu 79 orang (59,8%) dan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel dan memiliki arah positif antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pada pasien/klien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi ($p=0,046$). Kesimpulannya bahwa terdapat hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, disarankan bagi Instansi pendidikan keperawatan diharapkan lebih menekankan pembelajaran mengenai perilaku caring melalui pendekatan teori dan praktik sejak awal pendidikan agar menjadi bagian dari nilai dasar mahasiswa keperawatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Perilaku Caring Perawat.

Abstract

The caring behavior of nurses is the key in creating patient satisfaction. The survey report on the community satisfaction index for public services at the Ibnu sina Bukittinggi Islamic Hospital in 2023 to 2025 the overall community satisfaction index data was obtained in 2023, which is 93% in the fairly good category, in 2024 it will decrease to 90%. The purpose of this study is to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in the Inpatient Room of Ibnu Sina Bukittinggi Islamic Hospital 2025. The type of research used is quantitative with a cross sectional research design. This research was conducted from July 7 to August 1, 2025. The population used in this study was patients who underwent hospitalization in the Siti Aisyah room (obstetrics), Ar-Raudhah room (surgery), Ar-Razzi room (internal), Syafa room (vip/vvip) and multazam room (internal) as many as 132 respondents using cluster sampling technique. Data collection was carried out using primary data and analyzed univariately with frequency distribution and bivariate analysis using the spearman-rho test. The results of the study found that the most patient satisfaction was satisfied, which was 71 people (53.8%), the most caring behavior of nurses was good, namely 79 people (59.8%) and there was a significant relationship between the two variables and had a positive direction between the caring behavior of nurses and satisfaction in patients/clients in the inpatient room of Ibnu Sina Islamic Hospital, Bukittinggi ($p=0.046$). In conclusion, there is a relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction, it is suggested that nursing education institutions are expected to emphasize learning about caring behavior through theoretical and practical approaches from the beginning of education so that it becomes part of the basic values of nursing students.

Keywords: Patient Satisfaction, Caring Behavior Of Nurses.

PENDAHULUAN

Saat ini, isu kesehatan menjadi salah satu perhatian utama dalam kehidupan masyarakat, terutama di era globalisasi yang menuntut segala aspek kehidupan untuk lebih unggul dan berkualitas dalam memenuhi kebutuhan publik. Dalam praktik keperawatan, etika memainkan peran penting sebagai bentuk moralitas, termasuk pengakuan terhadap otoritas, kepatuhan terhadap aturan, etika sosial, loyalitas terhadap rekan kerja, serta tanggung jawab dan kemanusiaan. Etika membantu perawat agar lebih sensitif terhadap relasi yang tidak setara dan mencegah penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan tugas keperawatan (Rangki, 2021).

Kualitas layanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap mutu keseluruhan pelayanan kesehatan. Bahkan, pelayanan keperawatan menjadi tolok ukur utama dalam menilai citra institusi layanan kesehatan seperti rumah sakit. Hal ini disebabkan karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dan berada di garis depan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Salah satu indikator dari mutu keperawatan adalah sejauh mana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Yunita & Hariadi, 2019). Keberhasilan dalam memberikan pelayanan keperawatan mencerminkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan, yang dapat dicapai melalui penerapan perilaku caring oleh perawat.

Kepuasan merupakan konsep sosial yang cukup kompleks. Istilah ini digunakan untuk mengevaluasi atau menganalisis hasil dengan cara membandingkan kebutuhan yang diharapkan individu dengan kebutuhan yang sebenarnya diperoleh (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien mengacu pada penilaian pasien terhadap layanan kesehatan dengan membandingkan ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit. Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sepenuhnya (Ridwan & Anto, 2014).

Kepuasan pasien dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan, keinginan, serta harapannya terpenuhi. Ketika mutu layanan yang diterima sejalan atau melampaui ekspektasi pasien, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Namun, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan atau kekecewaan pada pasien (Ridwan & Anto, 2014).

Kepuasan pasien merujuk pada tingkat perasaan yang muncul akibat layanan kesehatan yang diterima, setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Jika layanan yang diberikan perawat tidak memenuhi ekspektasi pasien, maka pasien cenderung mengeluh. Masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas, mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan layanan agar tetap dipercaya dan tidak ditinggalkan oleh masyarakat (Laili D., 2009). Menurut JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers), kepuasan pelanggan atau kepuasan secara menyeluruh dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas (produk/jasa dan pekerjaan sehari-hari), biaya (harga), ketepatan penghantaran (lokasi, waktu, jumlah), keamanan (keselamatan dalam penggunaan), serta moral (kompetensi teknis pegawai dan etos kerja). Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan turut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, mendorong perawat untuk memberikan layanan yang lebih baik dan profesional. Oleh karena itu, perilaku caring dalam praktik keperawatan perlu lebih ditingkatkan agar kepuasan pasien dapat terwujud secara optimal.

Menurut Suweko dan Warsito (2019), caring merupakan bagian esensial dalam profesi keperawatan. Caring dipahami sebagai bentuk kepedulian yang harus dimiliki oleh perawat dalam menjalankan tugasnya. Penelitian mereka menunjukkan adanya hubungan

yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Perilaku caring dari perawat menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan pasien, dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Caring tidak hanya menjadi inti dari praktik keperawatan, tetapi juga mencerminkan pendekatan dinamis dalam membangun kepedulian terhadap pasien. Oleh karena itu, peran perawat sangat vital dalam memberikan pelayanan berkualitas melalui penerapan perilaku caring (Suweko & Warsito, 2019).

Menurut penelitian Cholifah (2019), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan dengan realitas pelayanan yang diterima. Mengacu pada pendapat Tse dan Wilton, dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah harapan dan persepsi terhadap kinerja. Apabila kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan. Faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan meliputi komunikasi, karakteristik individu, budaya, sosial, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, suasana, tampilan visual, dan citra institusi (Cholifah, Rusnoto, & Afonita, 2019).

Namun, dalam praktiknya tidak semua pasien merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai harapan. Salah satu penyebab utama adalah kurangnya perilaku caring dari perawat. Semakin rendah tingkat kepedulian perawat terhadap pasien, semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Secara global, perilaku caring perawat sudah menunjukkan peningkatan, namun masih ada negara-negara yang mencatat persentase rendah dalam hal caring, seperti Irlandia (11%) dan Yunani (47%) (Rangki, 2021). Sementara itu, penelitian Sherly (2012) menunjukkan bahwa 82% pasien di Rumah Sakit Sains Malaysia merasa puas terhadap perilaku caring perawat, termasuk dalam aspek sikap, perhatian, kasih sayang, dan empati (Sumarauw, Purwaningsih, & Sari, 2021).

Di Indonesia, perilaku caring masih menjadi fokus banyak penelitian. Studi oleh Suweko dan Warsito (2019) di RSUP Persahabatan Jakarta menunjukkan bahwa 51,9% perawat telah menerapkan perilaku caring, sedangkan 48,1% masih kurang. Survei lain oleh Abdul (2015) di beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan akibat rendahnya perilaku caring. Hasil serupa ditemukan oleh Hamka (2016) di RSUD Toto Kabila, di mana 57,5% pasien kurang puas, 35% cukup puas, dan hanya 7,5% merasa puas terhadap perilaku caring perawat.

Di Sumatera Barat, penelitian oleh Suwirna Afrini (2019) di RSUP Dr. M. Djamil Padang menunjukkan bahwa 52,7% perawat di ruang rawat inap sudah menerapkan perilaku caring dengan baik, sementara 40,7% masih kurang baik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek caring, sangat diharapkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan sikap, senyum, empati, serta kemampuan mendengarkan keluhan pasien secara tulus dan ikhlas.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina YARSI Bukittinggi merupakan salah satu fasilitas kesehatan swasta yang terletak di Jl. Prof. Hazairin, Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat. Rumah sakit ini tergolong dalam kategori tipe C dan memiliki sembilan unit ruang rawat inap, yakni Multazam, Ar Raudhah, Ar Razzi, Safa, Siti Aisyah, Siti Fatimah, ICU, dan Perinatologi. Berdasarkan data dari bagian Rekam Medis, jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap setiap bulannya diperkirakan mencapai ± 200 orang.

Berdasarkan laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi selama periode 2023 hingga 2025, aspek-aspek yang dinilai mencakup prosedur pelayanan, persyaratan administrasi,

kejelasan informasi dari petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kompetensi petugas, kecepatan layanan, keadilan dalam akses pelayanan, serta sikap sopan dan ramah, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, dan aspek keamanan. Hasil survei menunjukkan bahwa pada tahun 2023, tingkat kepuasan masyarakat mencapai 93%, yang dikategorikan cukup baik. Namun, pada tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 90%, yang mengindikasikan adanya penurunan kepuasan pasien. Kondisi ini perlu dianalisis lebih lanjut guna mencegah penurunan serupa di tahun berikutnya. Sementara itu, data khusus terkait perilaku caring dari perawat belum tersedia, sehingga dilakukan survei tambahan melalui wawancara dengan sejumlah perawat dan pasien sebagai langkah awal pengumpulan informasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 7 Mei 2025 terhadap lima orang perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, diperoleh informasi bahwa sebagian besar perawat telah menerapkan perilaku caring dalam memberikan layanan kepada pasien. Namun demikian, masih terdapat beberapa perawat yang belum sepenuhnya menunjukkan perilaku tersebut. Dari hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa perawat umumnya memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan medis, seperti menanyakan nama panggilan yang disukai pasien, menggali keluhan atau perasaan yang dirasakan pasien, serta menunjukkan sikap ramah. Dalam wawancara tersebut juga disampaikan kepada perawat bahwa ketidakkonsistenan dalam menerapkan perilaku caring dapat berdampak pada kepuasan pasien dan pada akhirnya dapat memengaruhi frekuensi kunjungan pasien ke rumah sakit di masa mendatang.

Sementara itu, hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi menunjukkan beragam tanggapan mengenai perilaku caring perawat. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti terlebih dahulu meminta izin, menjelaskan tujuan wawancara, serta memberikan penjelasan mengenai penelitian yang sedang dilakukan, khususnya mengenai konsep perilaku caring yang menjadi fokus penelitian terkait hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa 6 dari 10 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, khususnya terkait sikap caring yang dirasakan kurang baik, baik dari segi pelayanan maupun interaksi perawat dengan pasien. Namun, empat pasien lainnya menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Mereka merasa bahwa perawat menunjukkan sikap caring, seperti memperkenalkan diri saat berinteraksi, memberikan penjelasan secara jelas dan mudah dipahami, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian selama proses perawatan.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui sebuah penelitian yang berjudul: “Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2025.”

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang mengolah data berupa angka dan dianalisis dengan teknik statistik (Sugiono, 2014). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan fenomena yang terjadi di masyarakat, terutama terkait masalah kesehatan pada suatu populasi. Metode ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Univariat

1. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima. Kepuasan ini terbentuk sejak pasien pertama kali datang hingga mereka keluar dari rumah sakit (Soviarni, 2019). Secara umum, kepuasan pasien adalah reaksi emosional terhadap kualitas layanan yang dirasakan, di mana kualitas layanan tersebut mencerminkan penilaian atau sikap pasien terhadap prioritas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 132 responden, mayoritas pasien sebesar 53,8% menyatakan merasa puas terhadap perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fransiska, 2023) tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit St. Theresia Jambi diperoleh hasil penelitian sebanyak (50%) pasien puas dengan caring perawat dan juga penelitian (Palupi, 2023) tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene diperoleh hasil penelitian (60,7%) pasien puas.

Berdasarkan jawaban kuesioner dimana sebanyak 71 responden (53,8%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Hal ini dapat dilihat dalam pengukuran kepuasan pada dimensi Responsiveness yang membahas mengenai ketanggapan perawat yang nilai baik, ini dapat dibuktikan dalam pernyataan responden sebanyak 99 orang (75%) menyatakan bahwa perawat tanggap melayani pasien dan perawat selalu melayani mereka dengan baik, serta sebanyak 101 orang (76,5%) menyatakan perawat selalu melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Pada aspek Reliability yang menilai keandalan perawat dengan nilai baik, hal ini terbukti dari pernyataan responden, di mana sebanyak 102 orang (77,3%) menyatakan bahwa perawat selalu memberikan pelayanan, dan 104 orang (78,8%) menyatakan perawat selalu menjelaskan jenis penyakit secara lengkap serta memberikan informasi mengenai perawatan dan penggunaan obat. Sementara pada aspek Empathy yang menilai rasa kepedulian perawat juga mendapatkan nilai baik, dibuktikan dengan 92 orang (69,7%) responden yang menyatakan perawat selalu memberikan waktu pelayanan yang cukup, serta 97 orang (73,5%) yang menyatakan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memenuhi kebutuhan pasien.

Pada Assurance yang membahas mengenai jaminan yang diberikan oleh perawat yang di nilai baik, ini dapat dibuktikan dalam pernyataan responden sebanyak 91 orang (68,9%) menyatakan perawat memiliki kemampuan dan pengetahuan sehingga mampu meyakinkan pasien dan sebanyak 82 orang (62,1%) menyatakan perawat selalu menjelaskan rencana keperawatannya. Pada Tangibles yang membahas mengenai bentuk pengalaman langsung yang dirasakan pasien yang dinilai baik, ini dapat dibuktikan dalam pernyataan responden sebanyak 92 orang (69,7%) menyatakan perawat selalu berpenampilan rapi dan bersih, serta 103 orang (78%) menyatakan perawat selalu terlihat sopan.

Kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit. Tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan yang diterima pasien, mulai dari saat kedatangan hingga pasien meninggalkan rumah sakit (Soviarni, 2019). Kepuasan pasien sendiri merupakan respons emosional terhadap kualitas layanan yang dirasakan, yang didasarkan pada pendapat atau sikap mengenai prioritas layanan. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Selain itu, kepuasan pelanggan juga merupakan reaksi emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau layanan tertentu, transaksi ritel, hingga perilaku pembelian dan pasar secara keseluruhan (Wirajaya, 2020).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai sikap yang mencakup berbagai tingkat suka dan tidak suka terhadap pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu, perilaku pasien juga berperan sebagai modal penting dalam perilaku pembelian, sementara kepuasan dan loyalitas pasien sebagai pengguna jasa menjadi elemen utama selain bentuk kepuasan dan loyalitas lainnya (Makausi, 2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi keandalan dan kompetensi, kepastian, realitas, empati, serta daya tanggap. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena perawat mampu memahami kebutuhan pasien dengan baik, memperhatikan penampilan, bersikap sopan saat memberikan informasi yang jelas, serta responsif terhadap keluhan pasien (Utami, 2019).

Analisa peneliti bahwa didapatkan temuan paling banyak pasien sudah puas dengan caring perawat, hal tersebut perawat mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan psikologis dan emosional pasien. Perawat menunjukkan sikap empati, kesabaran, keramahan, serta komunikasi yang baik sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, ketersediaan perawat dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan pasien, dan mendampingi selama proses perawatan turut meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien. Faktor lingkungan pelayanan yang kondusif serta standar pelayanan rumah sakit yang terjaga juga mendukung terbentuknya kepuasan pasien terhadap caring perawat.

2. Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian dari 132 responden, dari 132 responden, perilaku caring perawat terbanyak adalah baik yaitu 79 orang (59,8%) terhadap pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi (2023) mengenai hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap, yang menunjukkan bahwa 86,7% perawat memiliki perilaku caring yang baik. Selain itu, penelitian Krismiadi (2023) tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis di ruang hemodialisis juga menemukan bahwa 90% perawat menunjukkan perilaku caring yang baik.

Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 79,5% perawat mendorong pasien untuk mengungkapkan segala keluhan atau perasaan yang mereka alami. Hal ini membuat pasien merasa lebih diperhatikan. Selain itu, 75% perawat tidak tampak sibuk dengan tugas pribadi mereka, sehingga memiliki waktu yang cukup untuk memberikan perhatian kepada pasien dan cepat tanggap saat pasien membutuhkan bantuan. Sebanyak 70,5% perawat juga segera datang saat pasien memerlukan bantuan. Sementara itu, 54,5% perawat menyampaikan kepada pasien bahwa ada kekuatan yang mengatur kehidupan, termasuk dalam proses kesembuhan mereka.

Perilaku caring dapat diartikan sebagai bentuk kepedulian yang menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, serta diwujudkan melalui tindakan dan pelayanan yang

sesuai dengan standar keperawatan. Interaksi caring menjadi suatu hal yang diharapkan oleh penerima layanan dalam proses asuhan keperawatan (Belladonna et al., 2020). Caring merupakan bentuk hubungan dan interaksi yang esensial antara perawat dan pasien untuk menjaga serta meningkatkan kondisi pasien sebagai individu yang utuh. Oleh karena itu, praktik caring yang dilakukan secara optimal dapat berkontribusi pada peningkatan status kesehatan individu maupun keluarganya, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Sitinjak, 2021; Rumapea et al., 2019).

Menurut Asmadi (2018), perawat sebagai bagian dari tenaga profesional di bidang kesehatan memiliki berbagai peran yang dijalankan sesuai dengan hak dan kewenangan yang dimiliki. Salah satu peran utama perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan (care provider). Dalam menjalankan peran ini, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bersifat menyeluruh, mencakup aspek promotif dan preventif. Pelaksanaan peran ini akan lebih efektif apabila perawat menunjukkan perilaku caring yang optimal terhadap pasien.

Analisa peneliti terhadap hasil penelitian bahwa terbukti paling banyak perawat memiliki perilaku caring yang baik, hal tersebut disebabkan karena Hal ini disebabkan karena sebagian besar perawat telah memiliki pemahaman yang memadai mengenai konsep caring dalam praktik keperawatan, yang diperoleh baik melalui pendidikan formal maupun pengalaman kerja di lapangan. Selain itu, faktor motivasi intrinsik perawat untuk memberikan pelayanan yang holistik serta dukungan lingkungan kerja, seperti supervisi dari atasan, budaya kerja yang menekankan empati, dan adanya standar pelayanan yang jelas, turut berperan dalam membentuk perilaku caring yang positif. Peneliti juga menilai bahwa interaksi yang intens dengan pasien setiap hari menjadikan perawat lebih peka terhadap kebutuhan fisik maupun psikososial pasien, sehingga perilaku caring lebih mudah terwujud. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan teori bahwa caring bukan hanya keterampilan teknis, tetapi juga cerminan nilai, sikap, dan komitmen seorang perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. Analisa Bivariat

1. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel dan memiliki arah positif antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dengan nilai koefisien sebesar 0,174. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan karena memiliki nilai signifikan $0,046 < 0,05$. Dengan demikian diartikan bahwa jika perilaku caring perawat baik maka pasien akan puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari Wuisan (2024) yang juga meneliti hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. Studi tersebut menemukan adanya hubungan signifikan dengan nilai $p = 0,005$ dan korelasi sebesar $r = 0,428$. Selain itu, hasil penelitian Pratiwi (2023) juga mendukung hal ini, di mana ditemukan hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Kedua penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik sikap caring perawat dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut juga akan meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Potter & Perry (2015), yang menyatakan bahwa caring merupakan bentuk kepedulian tulus dari perawat terhadap pasien. Sikap empati, perhatian, komunikasi yang penuh kelembutan, serta kasih

sayang yang diberikan oleh perawat dapat menciptakan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Hal ini memberikan rasa aman, nyaman, serta membantu mengurangi stres yang dialami pasien akibat penyakitnya, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien. Perilaku caring yang ditunjukkan perawat turut membangun interaksi interpersonal yang positif dan harmonis, memungkinkan perawat untuk lebih mudah memahami serta memenuhi kebutuhan pasien. Caring merupakan inti dari praktik keperawatan yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2019), yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di PKU Muhammadiyah Surakarta. Semakin tinggi tingkat caring yang ditunjukkan perawat dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Sebaliknya, rendahnya perilaku caring dari perawat akan berdampak pada menurunnya kepuasan pasien. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Hayat (2020) di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam, yang mengungkapkan bahwa perilaku caring perawat merupakan inti dari praktik keperawatan yang bertujuan membantu proses pemulihan pasien. Elemen-elemen seperti kehadiran fisik perawat, kontak mata, bahasa tubuh, intonasi suara, sikap aktif mendengarkan, serta antusiasme dalam melayani, menciptakan suasana saling percaya dan terbuka. Pelayanan yang ramah, tanggap, serta profesional dalam menjalankan prosedur keperawatan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien.

Hasil penelitian juga menunjukan perilaku caring perawat baik tetapi pasien tidak puas sebanyak 33 orang (41,8%). Hal ini dapat disebabkan karena Hal ini dapat disebabkan karena kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku caring perawat, tetapi juga faktor lain seperti lama waktu tunggu pelayanan, fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, kondisi fisik pasien, ekspektasi pasien yang lebih tinggi dari pelayanan yang diterima, serta adanya perbedaan persepsi antara pasien dan perawat terhadap makna caring itu sendiri. Selain itu, faktor komunikasi, kecepatan respon terhadap kebutuhan pasien, maupun kualitas pelayanan medis secara keseluruhan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien meskipun caring perawat sudah baik. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek pelayanan, bukan hanya satu indikator saja.

Hasil penelitian juga menunjukan bahwa perilaku caring perawat kurang tetapi pasien sudah puas sebanyak 25 orang (47,2%), hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, pasien sering kali menilai kepuasan dari aspek hasil pelayanan medis yang diterima, seperti perbaikan kondisi kesehatan, ketersediaan fasilitas, dan kecepatan layanan, sehingga aspek perilaku caring perawat tidak terlalu dominan dalam menentukan kepuasan mereka. Kedua, adanya standar harapan pasien yang berbeda, terutama pada pasien dengan latar belakang pendidikan atau pengalaman sebelumnya yang terbatas, sehingga meskipun perilaku caring perawat masih kurang, pasien merasa layanan sudah cukup memuaskan. Selain itu, faktor sikap pasien yang cenderung pasrah dan bersyukur atas pelayanan yang diperoleh juga dapat berpengaruh, sehingga mereka lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan medis dibandingkan aspek emosional atau psikologis dari perawat (Lampus, 2023).

Peneliti menganalisis bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap, respons, dan perhatian yang diberikan perawat terhadap keluhan pasien. Terutama bagi pasien yang memiliki keterbatasan dalam bergerak, mereka sangat bergantung pada bantuan perawat untuk memenuhi kebutuhannya. Ketika perawat sigap dan tulus dalam merespons

kebutuhan serta membantu menyelesaikan masalah pasien dengan baik, hal ini akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang “hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien terbanyak adalah puas yaitu 71 orang (53,8%) pada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.
2. Perilaku caring perawat terbanyak adalah baik yaitu 79 orang (59,8%) terhadap pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.
3. Adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel dan memiliki arah positif antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi ($p=0,046$).

Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Instansi pendidikan keperawatan diharapkan lebih menekankan pembelajaran mengenai perilaku caring melalui pendekatan teori dan praktik sejak awal pendidikan agar menjadi bagian dari nilai dasar mahasiswa keperawatan.

2. Bagi Rumah Sakit

Pihak rumah sakit disarankan untuk secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan workshop mengenai perilaku caring bagi perawat, sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan serta upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, perlu dibentuk sistem evaluasi berkala terhadap perilaku caring perawat, yang dapat dilakukan melalui umpan balik langsung dari pasien, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan dan etika keperawatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya dianjurkan untuk mengkaji variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi keterkaitan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, seperti tingkat keparahan penyakit, durasi perawatan, serta faktor budaya lokal.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian mengenai perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Instrumen Penelitian

Pengukuran perilaku caring maupun kepuasan pasien umumnya menggunakan kuesioner yang bersifat subjektif, sehingga hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh persepsi pribadi pasien dan dapat menimbulkan bias jawaban.

2. Faktor Responden

Kondisi fisik dan psikologis pasien saat pengisian kuesioner (misalnya rasa nyeri, kecemasan, atau kelelahan) dapat memengaruhi cara mereka menilai perilaku caring perawat maupun tingkat kepuasan.

3. Lingkup Penelitian

Penelitian biasanya dilakukan pada satu rumah sakit atau ruangan tertentu sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan untuk semua setting pelayanan Kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Afrilianti, Ade Nur. 2016. “Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di RSUD Cilegon Tahun 2014.” Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan.

- Afrini, Suwirna. 2019. "Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019." Skripsi 1–53.
- Anis Agustina , Supriadi, Arsyawina. 2017. "HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD A. W. SJAHRANIE SAMARINDA Anis." 4(1):72–76.
- Cholifah, Noor, Rusnoto Rusnoto, and Kiki Afonita. 2019. "Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Wanita Usia Subur Dengan Kejadian Fibroadenoma Mammae (Fam) Di Klinik Dr. Handy Ss, Sp. B Kudus." *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 10(2):338. doi: 10.26751/jikk.v10i2.736.
- Dewi, Yulianti Kurnia. 2017. "Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Paviliun Dan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember." *Digital Repository Universitas Jember* 1–98.
- Iwan Setyo Lesmana. 2021. "Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." Skripsi Keperawatan.
- Kusnanto. 2019. "Perilaku Caring Perawat Profesional." in Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airlangga (AUP). Surabaya).
- Nursalam. 2015a. *Manajemen Keperawatan Edisi 5*.
- Nursalam. 2015b. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pendekatan Praktis, Edisi 4. 4 (empat)*. edited by A. Suslia. Jln.Raya Lenteng Agung No.101, Jagakarsa, Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Rangki, L. 2021. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari." *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)* 1(1):40–46.
- Sumarauw, Rocky Marchellino, Diah Fitri Purwaningsih, and Andi Nur Indah Sari. 2021. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cendrawasi Dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura Palu." *Journal.Stik-Ij.Ac.Id ISSN 2716-2699* 2:25–31.
- Suweko, Hadi, and Bambang Edi Warsito. 2019. "Hubungsn Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasa." *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 10(1):243–47.
- Utami, Viki. 2019. "HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN." *Jurnal Publikasi*.
- Yunita, Sukma, and Panri Hariadi. 2019. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019." *Indonesian Trust Health Journal* 2(1):162–69. doi: 10.37104/ithj.v2i1.28.
- Nur Afrilianti, Ade. 2016. "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon Tahun 2014".
- Septia Mega, Angel. 2021. "Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Sijunjung Tahun 2021".