



**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

*The Relationship Of Nurse Caring Behavior With Patient Satisfaction*

**Dedi<sup>K</sup>**

Departemen D-3 Keperawatan, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia  
Email Penulis<sup>K</sup>: dedisyaiful@helvetia.ac.id

**ABSTRAK**

*Caring* merupakan sentral untuk keperawatan, sebagai dasar seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta diri dan orang lain). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan untuk peduli, niat untuk peduli, dan tindakan peduli. Menurut *World Health Organization* (WHO) kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan profesional dapat diaudit melalui jumlah peningkatan kepuasan pasien yang dirawat inap di sarana pelayanan kesehatan, jumlah kunjungan rata-rata pasien rawat inap di Asia tenggara tahun 2010 sebanyak 1,4 juta pasien setiap bulannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian ini yaitu dengan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*, populasi penelitian ini berjumlah 51 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *total sampling*. Uji dalam penelitian menggunakan uji *Chi-square*. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji *chi square* teest memperlihatkan bahwa pengetahuan perawat dengan kepuasan pasien hasil *p value* = 0,000, hasil sikap perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil *p value* = 0,000, hasil tindakan perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil *p value* = 0,000. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan perilaku *caring* (pengetahuan, Sikap dan tindakan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci: Perilaku Caring Perawat, Kepuasan Pasien**

**ABSTRACT**

*Caring is central to nursing, as the basis of a universal set of human values (kindness, care, and love of one's self and others). Caring is described as the moral ideal of nursing, involving the desire to care, the intention to care, and the act of caring. According to the World Health Organization (WHO) client satisfaction about professional nursing services can be audited through the number of increased satisfaction of patients hospitalized in health care facilities, the average number of inpatient visits in Southeast Asia in 2010 as many as 1.4 million patients each month. This study aims to find out the relationship of nurse caring behavior with patient satisfaction level. The design of this research is by analytical survey with cross sectional approach, the population of this research amounted to 51 respondents, sampling techniques in this study total sampling. Test in the study using Chi-square test. Based on the results of analysis using chi square teest test showed that the knowledge of nurses with patient satisfaction results *p value* = 0.000, the results of nurse attitude with patient satisfaction with the result *p value* = 0.000, the results of nurse actions with patient satisfaction with the result *p value* = 0.000. This proves that there is a relationship between caring behavior (knowledge, attitude and action) of nurses with patient satisfaction levels. From the results of the study it was concluded that the caring behavior of nurses greatly affects the level of patient satisfaction.*

**Keywords: Caring Nurse Behavior, Patient Satisfaction**

## PENDAHULUAN

*Caring* merupakan sentral untuk keperawatan, sebagai dasar seperangkat nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta diri dan orang lain ). *Caring* digambarkan sebagai cita-cita moral keperawatan, melibatkan keinginan untuk peduli, niat untuk peduli, dan tindakan peduli. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan (1).

Menurut WHO (*World Health Organization*) Kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan profesional dapat diaudit melalui jumlah peningkatan kepuasan pasien yang dirawat inap di sarana pelayanan kesehatan, jumlah kunjungan rata-rata pasien rawat inap di Asia tenggara tahun 2010 sebanyak 1,4 juta pasien setiap bulannya. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI tentang Tingkat Kepuasan Pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dan survey penelitian Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh Usman yang mengambil sampel pasien Rawat Inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di Lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (2,3).

Berdasarkan penelitian Abdul yang berjudul hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit umum daerah kota bau-bau menunjukkan bahwa 81,3% responden mempunyai persepsi bahwa perawat mempunyai perilaku *caring* yang baik dan menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Hasil *uji fisher* menunjukkan  $p = 0,000$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit umum daerah kota Baubau, namun masih terdapat 6,2% yang kurang puas dengan perilaku *caring* perawat (4).

Penelitian Marta yang berjudul hubungan perilaku *caring* perawat dengan pemenuhan kebutuhan pada pasien rawat inap di rumah sakit umum kaliwates pt rolas nusantara medika jember menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dipersepsikan memuaskan (93,2%) dan kebutuhan spiritual dirasakan cukup (75,7%) dengan nilai  $p = 0,011$ , Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam membentuk pedoman perilaku *caring* perawat dan pedoman pemenuhan kebutuhan spiritual pada pasien di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember (5). Tujuan Penelitian ini adalah apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

## METODE

Desain penelitian survey analitik dengan Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di ruang Aggrek Rumah Sakit Umum Sundari Medan berjumlah 51 orang, dan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling* analisa data menggunakan uji *chi square*.

## HASIL

### Analisa Univariat

**Tabel 1.**

*Distribusi Frekuensi Perilaku Caring*

<b>Perilaku Caring</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Pengetahuan</b>		
Kurang	11	21,6
Cukup	3	5,9
Baik	37	72,5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>
<b>Sikap</b>		
Kurang	10	19,6
Cukup	6	11,8
Baik	35	68,6
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>
<b>Tindakan</b>		
Kurang	11	21,6
Cukup	4	7,8
Baik	36	70,6
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa perawat yang berpengetahuan baik menurut pasien sebanyak 37 orang (72,5%), sedangkan perawat yang berpengetahuan cukup sebanyak 3 orang (5,9%) , dan yang berpengetahuan kurang sebanyak 11 orang (21,6%). Untuk kategori sikap perawat yang bersikap baik menurut pasien sebanyak 35 orang (68,6%), sedangkan perawat yang bersikap cukup sebanyak 6 orang (11,8%) , dan yang bersikap kurang sebanyak 10 orang (19,6%).. Untuk kategori tindakan perawat yang bertindak baik menurut pasien sebanyak 36 orang (70,6%), sedangkan perawat yang bertindak cukup sebanyak 4 orang (7,8%) , dan yang bertindak kurang sebanyak 11 orang (21,6%).

**Tabel 2.**

*Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien*

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Tidak Puas	14	27,5
Puas	37	72,5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa pasien yang merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat sebanyak 37 orang (72,5%), sedangkan yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang (27,5%).

### Analisa Bivariat

**Tabel 3.**

*Distribusi Frekuensi Hubungan Pengetahuan perawat dengan Kepuasan Pasien*

<b>Pengetahuan</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>				<b>Jumlah</b>		<b>Signifikan</b>
	<b>Tidak puas</b>		<b>Puas</b>		<b>n</b>	<b>%</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>			
Kurang	11	21,6	0	0	11	21,6	0,000
Cukup	3	5,9	0	0	3	5,9	
Baik	0	0	37	72,5	37	72,5	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>27,5</b>	<b>37</b>	<b>72,5</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah 51 responden (100%), perawat yang berpengetahuan kurang sebanyak 11 responden (21,6%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 14 responden (27,5%), sedangkan perawat yang berpengetahuan cukup sebanyak 3 responden (5,9%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 37 responden (72,5%) dan perawat yang berpengetahuan baik sebanyak 37 responden (72,5%), dan nilai *probability (Asym sing)* yaitu variabel pengetahuan perawat dengan kepuasan pasien adalah = 0,000 dari tingkat kesalahan 0,05. Berdasarkan kriteria tersebut berarti ada hubungan pengetahuan perawat dengan kepuasan pasien.

**Tabel 4.**

*Distribusi Frekuensi Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien*

Sikap	Kepuasan Pasien				Jumlah		Signifikan
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	10	19,6	0	0	10	19,6	0,000
Cukup	6	11,8	0	0	6	11,8	
Baik	0	0	35	68,6	35	68,6	
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>31,4</b>	<b>35</b>	<b>68,6</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah 51 responden (100%), perawat yang bersikap kurang sebanyak 10 responden (19,6%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 16 responden (31,4%), sedangkan perawat yang bersikap cukup sebanyak 6 responden (11,8%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 35 responden (68,6%) dan perawat yang bersikap baik sebanyak 35 responden (68,6%), dan nilai *probability (Asym sing)* yaitu variabel Sikap perawat dengan kepuasan pasien adalah = 0,000 dari tingkat kesalahan 0,05. Berdasarkan kriteria tersebut berarti ada hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien.

**Tabel 5.**

*Distribusi Frekuensi Hubungan Tindakan Perawat dengan Kepuasan Pasien*

Tindakan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Signifikan
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	11	21,6	0	0	11	21,6	0,000
Cukup	3	5,9	0	0	3	5,9	
Baik	0	0	37	72,5	37	72,5	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>27,5</b>	<b>37</b>	<b>72,5</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah 51 responden (100%), perawat yang bertindak kurang sebanyak 11 responden (21,6%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 15 responden (29,4%), sedangkan perawat yang bertindak cukup sebanyak 4 responden (7,8%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 36 responden (70,6%) dan perawat yang bersikap baik sebanyak 36 responden (70,6%), dan nilai *probability (Asym sing)* yaitu variabel Tindakan perawat dengan kepuasan pasien adalah = 0,000 dari tingkat kesalahan 0,05. Berdasarkan kriteria tersebut berarti ada hubungan tindakan perawat dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji *chi-square* terlihat nilai signifikan perilaku *caring* (pengetahuan, Sikap dan tindakan). *Asimp.sig* sama-sama mendapatkan hasil 0,000. Karena nilai *Asimp.sig p (0,000) < α (0,05)*, maka dapat disimpulkan dimana hasil diperoleh terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan, sikap dan tindakan perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian Kalsum yang berjudul Suriani Ginting dengan judul Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan hasil Hasil uji *chi-square*  $P=0,000$  yang berarti  $p < 0,05$ , artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. *Caring* merupakan fenomena universal yang berkaitan dengan cara seseorang berfikir, berperasaan dan bersikap ketika berhubungan dengan orang lain. *Caring* sangat penting bagi semua orang dimana berfokus untuk pengembangan dan kesejahteraan antara lain ditunjukkan dengan aplikasi yang terarah dari pikiran, tubuh dan jiwa menuju hasil maksimal yang positif dalam diri seseorang yang dirawat (6).

Menurut asumsi peneliti bahwa dengan berperilaku *caring* pasien akan merasakan kesesuaian antara harapan pasien dengan jasa yang pasien terima dimana dengan perawat berperilaku caring maka perawat akan sepenuhnya memperhatikan kebutuhan fisik, psikologis, keselamatan pasien sehingga pasien akan merasa terjaga dengan sepenuhnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti disimpulkan ada hubungan perilaku *caring* (pengetahuan, Sikap dan tindakan) perawat dengan kepuasan perawat dengan nilai masing-masing  $p\text{-value}=0,000$ . Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan lokasi penelitian dan metode penelitian yang berbeda.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih kepada Bapak/Ibu Pimpinan Rumah Sakit Sundari Medan telah memberikan ijin untuk meneliti di lingkungan Rumah Sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Mirnawati M. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo J Ilm Psikol.* 2013;1(4):241–9.
2. Yanti RI, Warsito BE. Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, dan Supervisi dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan. *J Manaj Keperawatan.* 2013;1(2):107–14.
3. Tiara T, Lestari A. Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Ilm Keperawatan Sai Betik.* 2017;9(2):115–9.
4. Juwariyah T, Joyo NBW, Santosa WRB. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson. *J Ners dan Kebidanan (Journal Ners Midwifery).* 2014;1(3):177–83.
5. Ginting S. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016. *J Ilm Pannmed (Pharmacist, Anal Nurse, Nutr Midwivery, Environ Dent.* 2016;11(1):51–5.
6. Juliani F. Hubungan Karakteristik Responden dan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PGI Cikini, Jakarta 2014. [Tesis]. STIK Sint Carolus; 2015.