

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TOBELO

Olivia Asih Blandina¹, Meilin Salindapen²

^{1,2}Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Hein Namotemo

Keywords:

patient satisfaction,
nurse caring

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between nurse caring and patient satisfaction at the Tobelo Regional General Hospital. The research employs a quantitative design with a cross-sectional approach. The population of the study consists of all inpatients at the hospital in 2024, with a sample of 375 respondents selected using the Slovin formula. Data were collected through a questionnaire containing questions about nurse caring behavior and patient satisfaction levels. The results of this study are expected to provide a better understanding of the importance of nurse caring in enhancing patient satisfaction in inpatient settings. The implications of this research are anticipated to serve as a basis for improving the quality of healthcare services in hospitals, particularly in enhancing nurse-patient interactions and attention. This study contributes to strengthening the relationship between nurse caring and patient satisfaction, as well as providing a foundation for further development in improving the quality of healthcare services in hospitals.

Kata Kunci

Kepuasan pasien, caring
perawat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di rumah sakit pada tahun 2024, dengan sampel sebanyak 375 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tentang perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya caring perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di lingkungan rawat inap. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, khususnya dalam meningkatkan interaksi dan perhatian perawat-pasien. Penelitian ini berkontribusi untuk memperkuat hubungan antara caring perawat dan kepuasan pasien, serta memberikan landasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit.

Korespondensi Penulis:

Olivia Asih Blandina,
Universitas Hein Namotemo,

Submitted : February 22, 2025;

Accepted : June 5, 2025;

Published : June 17, 2025

Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) baik fisik maupun psikososial yang dilakukan secara terpadu. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan sekelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan yang paling terdekat dengan penderitaan orang lain, seperti kesakitan dan kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan, yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nurlette et al., 2022). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Andriani, 2017).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40.4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34.4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42.8% di Maluku Tengah dan 44.4% di Sumatera Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Rangki, 2021).

Survey tingkat kepuasan yang telah dilakukan berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAK 2018-2020), di beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang telah dilakukan di beberapa pelayanan dari rumah sakit di Indonesia masih rendah jika mengacu pada Standar Pelayanan Minimal oleh Kemenkes dimana Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Secara detail, tingkat kepuasan pelayanan pasien di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar sebesar 84,63% (Ginting, 2019), Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Cipto Mangunkusumo sebesar 84,96% (CIPTO, 2019), Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung sebesar 74,5%, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang sebesar 78% (PALEMBANG, 2021), Rumah Sakit H. Adam malik Medan sebesar 84,50% (RSUP H. Adam Malik, 2020), dan Rumah Sakit Mata Cicendo sebesar 84,76% (Astari et al., 2020). Keenam rumah sakit tersebut adalah rumah sakit besar pusat rujukan. Dengan ditemukannya tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Hasil penelitian sebelumnya dari Ika Puspita Pratiwi (2023), tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan hasil bahwa perawat sudah memiliki perilaku caring sebanyak 35 orang (77,8%) dan ada 6 orang (13,3%) yang menyatakan perawat belum caring sama halnya dengan kepuasan sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan perawat yaitu sebanyak 39 orang (86,7%) dan yang tidak puas ada 6 orang (13,3%) dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dimana nilai $p=0.001 < \alpha$ (α 0,05). Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan semakin baik pula.

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kepuasan pasien. Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang di berikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap caring perawat, semakin rendah sikap caring atau kepedulian seorang perawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon dari pasien tersebut (Deliana, dkk.2021).



Caring merupakan perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat (Roufuddin et al., 2021). Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit merupakan perawat yang memiliki sikap caring. Hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dari Cahyani et al., (2021) menunjukkan bahwa terdapat dua aspek perilaku caring perawat yang masih menjadi keluhan pasien yaitu lingkungan yang tidak protektif, terdiri dari kualitas udara yang buruk, kamar rumah sakit yang tidak nyaman, Serta respon perawat yang lambat dan kurangnya edukasi yang di lakukan oleh perawat terhadap pasien serta kurangnya keterlibatan keluarga dalam perawatan pasien.

Faktor yang mempengaruhi perilaku caring perawat adalah faktor individu, psikologis, dan organisasi. Faktor individu meliputi demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, status perkawinan dan status pekerjaan). Faktor psikologis meliputi (sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi). Faktor organisasi meliputi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan desain pekerjaan). Faktor budaya organisasi meliputi (komunikasi penghargaan, pengambilan keputusan, risiko pengambilan, kerja Sama, dan pengelolaan (Kusnanto, 2019). Dari hasil survey penulis selama praktik di RSUD Tobelo yang di lakukan pada tahun 2023, penulis melihat dan mendengar secara langsung beberapa keluhan pasien yang mengatakan bahwa pelayanan masih lambat diberikan oleh perawat, kurangnya kunjungan perawat ke ruangan pasien, membuat keluarga pasien harus sering mendatangi nurse station. Tidak sedikit keluarga pasien melihat raut wajah perawat yang tidak menyenangkan ketika keluarga meminta bantuan, hal ini membuat keluarga pasien merasa tidak nyaman. Berdasarkan data-data yang sudah ditemukan tersebut maka kepuasan pasien dan perilaku caring perawat menjadi aspek yang sangat berkaitan dan penting diperhatikan di rumah sakit demi mencapai mutu pelayanan yang baik. dinamika pelayanan kesehatan jiwa yang semakin kompleks dan meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang humanis dan berpusat pada pasien menjadikan penelitian ini relevan dengan kebutuhan saat ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan kajian ilmiah, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas asuhan keperawatan melalui pendekatan caring yang efektif dan kontekstual. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Tobelo”.

2. METODE PENELITIAN

Desain yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo, Kabupaten Halmahera Utara. Populasi dalam peneliti ini adalah semua pasien rawat inap yang berjumlah 5.791 pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo tahun 2024. Besar sampel yang di gunakan dalam peneliti ini sesuai dengan rumus besar slovin yaitu: 375 responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling dipilih dalam penelitian ini karena peneliti membutuhkan partisipan yang memiliki karakteristik khusus dan relevan dengan tujuan penelitian, yaitu perawat yang memiliki pengalaman dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Pada variabel caring perawat peneliti menggunakan alat ukur Caring Professional Scale (CPS) yang disempurnakan oleh Swanson, CPS terdiri dari subskala analitik yaitu Compasoiionate healer dan compotent practitioner yang berasal dari 5 komponen caring swanson dengan 14 item mengacu pada indikator definisi operasional pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan skala likert. Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap menggunakan alat ukur kuesioner kepuasan pasien rawat jalan yang terdiri dari 25 pertanyaan dengan mengacu pada indikator pada definisi operasional pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan keterangan layak etik nomor: 027/UHN3.1/LT/2024 dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Tobelo dan mendapatkan Surat izin penelitian dari RSUD Tobelo.

3. HASIL DAN ANALISIS

Berdasarkan data karakteristik responden penelitian terlihat bahwa data responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih besar yaitu sebanyak 192 responden (51%) sedangkan perempuan sebanyak 183 responden (49%), data responden usia <25 th sebanyak 40 responden (11%), usia 26-45 tahun sebanyak 195 responden (52%) dan usia >46 th sebanyak 140 responden (37%).

Hasil dari penelitian di dapatkan bahwa responden yang terbanyak pada usia 26-45 tahun dengan jumlah 195 orang (52%) dan usia 26-45 tahun sebanyak 123 responden (33%) dan usia >46 th sebanyak 140 responden (37%). Hal ini di karenakan kelompok usia tersebut berdasarkan data estimasi pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Tobelo memang memiliki persentase yang lebih banyak di banding kelompok usia yang lain. Pada umumnya, orang-orang yang berada pada risiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten dan siap untuk merawat mereka. Halini didukung oleh Manurung & Hutasoit, 2013 Bahwa usia berhubungan dengan kebutuhan caring pasien dan perilaku caring. Semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku caring perawat dan kebutuhan caring, (Manurung & Hutasoit, 2013).

Tabel 1. Karakteristik Responden penelitian

Karakteristik	Jumlah	%
Jenis kelamin		
Laki- laki	192	51
Perempuan	183	49
Total	375	100
Usia		
<25 th	40	11
26-45 th	195	52
>46 th	140	37
Total	375	100
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	47	13
SMA	123	33
SMP	95	25
SD	110	29
Total	375	100

Berdasarkan jenis kelamin juga kalau di lihat pada data yang sudah ada di mana jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden berjumlah 192 orang (51%) di banding jenis kelamin perempuan yang hanya 183 orang (49%), kalau di sandingkan dengan data proyeksi pasien yang ada di wilayah penelitian memang jenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih banyak di dibandingkan dengan perempuan dikarenakan laki-laki memiliki tingkat resiko yang lebih tinggi untuk sakit dari pada perempuan. Peran gender (antara pria dan wanita) mengacu pada bagaimana seseorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi negatif dibandingkan dengan pria (Manurung And Hutasoit, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 123 orang (33%), SD sebanyak 110 orang (29%), SMP sebanyak 95 orang (25%) dan Perguruan Tinggi sebanyak 47 orang (13%) dan hasil penelitian ini di dukung oleh (Yulinty,2013) bahwa terdapat hubungan positif antara status kesehatan

dengan tingkat pendidikan. Dan menurut Gary Le Could Pradono And Sulistyowati (2013) pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi dari pada pasien dengan pendidikan tinggi dan semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi.

1. VARIABEL *CARING* PERAWAT

Tabel 2 Distribusi *Caring* Perawat di RSUD Tobelo

<i>Cring</i> perawat	Jumlah	%
<i>Caring</i> baik	32	8
<i>Caring</i> cukup	311	84
Kurang <i>caring</i>	32	8
Total	375	100

Tabel 2 Menunjukkan bahwa 311 responden (84%) memiliki *caring* cukup baik dan 32 responden (8%) memiliki *caring* baik dan kurang.

2. VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Tabel 3 Distribusi Kepuasan pasien di RSUD Tobelo

Kepuasan pasien	Jumlah	%
Sangat puas	20	5
Puas	314	84
Kurang Puas	41	11
Total	375	100

Tabel 3 Menunjukkan bahwa 314 responden (84%) Puas dan 41 responden (11%) kurang puas dengan pelayanan kesehatan di RSUD Tobelo.

3. VARIABEL *CARING* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN

a. *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya, (Kusnanto, 2019). *Caring* membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk coping, dengan *caring* perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya (Kusnanto, 2019).

Berdasarkan *caring* perawat di rumah sakit umum daerah tobelo menunjukkan bahwa 311 responden (84%) memiliki *caring* cukup baik dan 32 responden (8%) memiliki *caring* baik dan kurang. Dari hasil pengumpulan data ini bahwa hampir seluruhnya perawat telah melakukan cukup *caring* karena responden merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, perawat peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Dan perilaku ini juga di pengaruhi oleh standar mutu pelayanan yang sudah di terapkan di rumah sakit umum daerah tobelo, di mana setiap jenis pelayan terkhususnya di lokasi pelayanan yang di lakukan oleh profesi perawat sudah di perlengkapi dengan standar prosedurnya dan dilakukan uji dan monitoring secara berkala berdasarkan mekanisme mutu yang sudah ada.

Hal ini selaras dengan Tujuan perilaku *caring* adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian,



perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan (Gadow & Woddings, 1984 dalam Kusnanto, 2019). Caring digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana caring digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat (Watson dalam (Kusnanto, 2019).

b. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo dari 375 responden Menunjukkan bahwa 314 responden (84%) Puas dan 41 responden (11%) kurang puas dengan pelayanan kesehatan di RSUD Tobelo. Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan (Kusnanto, 2019).

Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kusnanto, 2019). Perlu di katakana pula faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain caring di antra menurut (Gonzales, 1976 dalam Lizarmi 2000) tingkat kepuasan pasien di pengaruhi oleh faktor konsumen yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Dari beberapa faktor di atas bisa jadi hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien, baik puas maupun kurang puas.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah (2014) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Uniat Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan p-value = 0,0001 dengan dasar bahwa pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik, (Abdilah & Ramdan, 2014).

Berdasarkan jenis kelamin juga kalau di lihat pada data yang sudah ada di mana jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden berjumlah 192 orang (51%) di banding jenis kelamin perempuan yang hanya 183 orang (49%), kalau di sandingkan dengan data proyeksi pasien yang ada di wilayah penelitian memang jenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih banyak di bandingkan dengan perempuan sehingga juga mempengaruhi dari populasi responden dan hasil yang di dapat, Berdasarkan pendapat Lumenta 1989 dalam Kurniati Eka Niken et al, 2023 yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 123 orang (33%), SD sebanyak 110 orang (29%), SMP sebanyak 95 orang (25%) dan Perguruan Tinggi sebanyak 47 orang (13%) dan hasil penelitian ini di dukung oleh (julinty,2017) bahwa terdapat hubungan positif antara status kesehatan dengan tingkat pendidikan. Dan menurut Gary Le Could Pradono And Sulistyowati (2013) pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi dari pada pasien dengan pendidikan tinggi dan semakin tinggi pendidikan Akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi.

4. ANALISIS BIVARIAT UJI KORELASI *SPEARMAN RHO*

Tabel 4 Menunjukkan Hasil pengujian korelasi variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil 0,097 ($p < 0,05$). Artinya H_a di tolak dan H_o di terima atau tidak terdapat hubungan pada variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien.

Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum tobelo, diketahui dengan uji statistik dengan korelasi spearman rank (r_{ho}) dengan SPSS, di dapatkan hasil pengujian korelasi variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil



0,097 ($p > 0,05$). Artinya H_a di tolak dan H_o di terima atau tidak terdapat hubungan pada variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo, tidak di temukan hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar perawat di rumah sakit dianggap telah memberikan caring yang cukup dan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, namun masih terdapat kekurangan dalam aspek-aspek seperti Responsive, reliability, assurance, dan empathy yang di anggap masi kurang memuaskan.

Tabel 4 Uji Korelasi caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien
Correlations

		<i>Caring Perawat</i>	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Caring Perawat	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.086
		N	375
Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.086
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	375

Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan tidak adanya hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien antara lain adalah kurangnya pemahaman perawat mengenai konsep caring yang sebenarnya, kurangnya pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, serta kurangnya kesadaran akan pentingnya aspek-aspek seperti responsive, dapat di andalkan, memberikan jaminan, dan empati dalam interaksi dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Parasuruman, Zeithaml dan Berry dalam (Rangkuti, 2006) pada kelompok fokus (focus group), baik pengguna maupun penyedia jasa mengemukakan Lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut adalah kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Bila jasa yang dinikmati konsumen ternyata lebih rendah dengan yang diharapkan konsumen, maka konsumen Akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka cenderung memakai kembali produk jasa layanan tersebut. Rangkuti, 2008 dalam Amri Praidhi (2019).

Perilaku caring seorang perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien saat pemberian asuhan keperawatan, hal ini terbukti pada saat penelitian yang dilakukan oleh (Nurwianti et al., 2020) dengan judul “Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruma Sakit: Literature Review” didapatkan hasil bahwa perilaku caring seorang perawat memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Perilaku caring yang ditetapkan dengan baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, begitupun sebaliknya. Perawat memiliki kewajiban memberikan layanan kesehatan yang ditujukan bagi kesehatan pasien, sedangkan kepuasan pasien timbul jika kebutuhannya telah terpenuhi. Kebutuhan pasien tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis. Sehingga konsep perilaku caring dapat dinilai dari dua dimensi yakni teknis dan nonteknis.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2018) dengan judul “Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit” sebanyak 51 responden menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional, hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan perila ku caring perawat (p value =0,264) sedangkan pengetahuan dan sikap perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku caring (p value <0,001). Pengetahuan perawat mengenai caring harus tercapai agar perawat memiliki pengetahuan mengenai caring yang baik.



Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Anggoro et al., 2019) dengan judul “Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Perilaku Caring” dilakukan pada 132 responden dengan menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross sectional didapatkan hasil bahwa tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan perilaku caring dengan nilai p value=0.055.

4. KESIMPULAN

Sebagian besar perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara, perilaku caring pada pasien sudah menunjukkan hasil cukup caring sebagian besar pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun sebagian besar perawat di rumah sakit dianggap telah memberikan caring yang cukup dan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, namun masih terdapat kekurangan dalam aspek-aspek seperti Responsive, reliability, assurance, dan empathy yang di anggap masi kurang memuaskan. Tidak adanya hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara. Di dapatkan hasil pengujian korelasi variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil 0,097 ($p > 0, 05$), Artinya H_a di tolak dan H_o di terima atau tidak terdapat hubungan pada variabel caring perawat dengan Tingkat kepuasan pasien. Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan tidak adanya hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien antara lain adalah kurangnya pemahaman perawat mengenai konsep caring yang sebenarnya, kurangnya pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, serta kurangnya kesadaran akan pentingnya aspek-aspek seperti responsive, dapat di andalkan, memberikan jaminan, dan empati dalam interaksi dengan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH (Optional)

Ucapan terima kasih diperuntukkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Andriani, A. (2017) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Puskesmas Bukit Tinggi’, 2(February), Pp. 45–52.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal Of Hospital Accreditation*,03(1),34–38.
[Http://Jha.Mutupelayanankesehatan.Net/Index.Php/JHA/Article/View/79](http://Jha.Mutupelayanankesehatan.Net/Index.Php/JHA/Article/View/79)
- Abdilah, Asep Dian Dan Muhamad Ramdan. 2014. Karakteristik Pasien Dengankepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pukesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika*. Stikes A. Yani.
- Anggoro, W. T., Aeni, Q., & Istioningsih, I. (2019). Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Perilaku Caring. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 6(2), 98–105.
- Cahyani, I. G., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Cancer Patient’s Experiences Towards Nurse’s Caring Demeanor Based On Watson’s Theory: A Qualitative Study. *Enfermeria Clinica*, 31, S672–S676. <https://doi.org/10.1016/J.Enfcli.2021.09.002>
- Cipto, R. (2019). *Kinerja Rsup Cipto*. 3, 5997.
- Deliana, D., Noer, R. M., & Agusthia, M. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa COVID-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 1–8.



- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Ginting, S., Keperawatan, J. And Medan, P. (2016) 'Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangan Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016', Pp. 51–55.
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (Ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id
- Iwan Setyo Lesmana (2021) *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*, [Skripsi]. Kemenkes RI. (2016). Kementerian Kesehatan Bekerja.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional* (Cetakan Pe). Pusat Pennerbitan Dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Lizarmi, F. (2000). Faktor -Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kuta Alam Banda Ace H. FKM-UI.
- Manurung, S. And Hutasoit, M.L.C. (2013) 'Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit', *Kesmas: National Public Health Journal*, 8(3), P. 104. Available At: <https://doi.org/10.21109/Kesmas.V8i3.351>.
- Nurlette, N. *Et Al.* (2022) 'Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien', 1, Pp. 841–847.
- Nursalam. 2020. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 3). Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, M.D. *Et Al.* (2023) 'Hubungan Pengetahuan Caring Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rsu X', *Journal Of Midwifery Care*, 3(02), Pp. 164–174. Available At: <https://doi.org/10.34305/Jmc.V3i02.755>.
- Nurwianti, I., Mita, M., & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *ProNers*, 5(2).
- (Nugraha *Et Al.*, 2023)(Gary Le Could Pradono And Sulistyowati, 2013; Manurung And Hutasoit, 2013; V. Wiratna Sujarweni, 2014) Gary Le Could Pradono, J. And Sulistyowati (2013) 'Hubungan Antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Studi Korelasi Pada Penduduk Umur 10 – 24 Tahun Di Jakarta Pusat', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 17(1), Pp. 89–95.
- Partiwi, I.P., Haskas, Y. And Darnawan, S. (2023) *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Adhyatma, Mph Semarang*.
- PALEMBANG, R. M. H. (2021). *Laporan Kinerja (Lkj) Tahun 2020 – RSUP Dr. 62 Mohammad Hoesin Palembang I*.
- Rangki, L. (2021) 'Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari'.
- RSUP H. Adam Malik. (2020). *Lakip Rsup H. Adam Malik Tahun 2020*. <https://drive.google.com/file/d/1nisb2lmr0dc2obmsal1e5tyk8rcv5f0/viw>
- Rangkuti, F. (2008). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer, Relationship Strategi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83.
- Telles, S., Reddy, S. K., & Nagendra, H. R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- V. Wiratna Sujarweni (2014) 'Metodologi Penelitian', *PT. Rineka Cipta, Cet. XII) An Praktek, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet. XII)*, P. 107.