

Original Article<sup>\*)</sup>**Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok***(The Relationship of Nurses' Caring Behavior to the Level of Patient Satisfaction Treated in the Inpatient Room of Khidmat Sehat Afiat (KISA) Hospital in Depok City)***Ega Fatmawati Amd.Kep<sup>1</sup>**<sup>1</sup>Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

Email correspondent: eka.rokmiati@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** Caring behavior towards patients is the essence of nursing that can contribute positively to patient satisfaction in receiving nursing services. One effort to improve patient satisfaction is with good caring behavior. In reality, there are still many nurses who have not implemented caring behavior. Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what is expected.

**Methods:** The research design used a cross-sectional method. The population in this study were adult patients treated in the inpatient room of Khidmat Sehat Afiat Hospital (KISA) in Depok City. Data collection techniques used purposive sampling with a sample size of 96 respondents. The analysis used was the chi-square test.

**Results:** Based on the results of statistical tests with chi-square, the p-value produced was  $0,000 < 0,05$ ; which can be concluded that there is a relationship between Nurse Caring Behavior and the Level of Patient Satisfaction Treated in the inpatient room of Khidmat Sehat Afiat Hospital (KISA) in Depok City.

**Discussion:** There is a relationship between Nurses' Caring Behavior and the Level of Patient Satisfaction Treated in the inpatient room of Khidmat Sehat Afiat (KISA) Hospital in Depok City. It is expected that health workers in the inpatient room of Khidmat Sehat Afiat (KISA) Hospital in Depok City will carry out their roles well, especially for nurses so that they can maintain a caring attitude towards all patients so that the needs, desires and expectations of patients can be meet properly. Maintaining nurses' caring behavior is very important in improving the quality of nursing services so that nurses' caring behavior needs to be improved.

**Keywords:** nurses' caring behavior, patient satisfaction level

**Artikel**

Disubmit (Received) : 24 June 2023

Diterima (Accepted) : 26 March 2025

Diterbitkan (Published) : 27 March 2025

**Copyright: © 2025 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh Rumah Sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan.<sup>3</sup> Menurut<sup>2</sup> terdapat lima dimensi indikator dalam menilai kepuasan yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) *Tangible* (bukti langsung). Hal ini didukung oleh penelitian<sup>4</sup> didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien terutama malam hari. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan.<sup>27</sup> Hal tersebut juga berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan.

Dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di Rumah Sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke Rumah Sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien sendiri terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi maka pasien akan merasa puas.<sup>5</sup> Indeks kepuasan masyarakat per responden pada semester pertama tahun 2019 didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan puas yaitu 84,19%; sedangkan pada semester kedua didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan kurang puas yaitu 78,33%. Perlu diketahui bahwa standar capaian layanan Puskesmas yang ditargetkan Pemerintah sebesar 76,61-88,30% (baik/puas). Perlu diketahui bahwa Pemerintah menetapkan angka persentase kepuasan survei kepuasan layanan publik mutu pelayanan dikatakan sangat puas/sangat baik: 88,31-100%; puas/baik: 78,81-88,30; kurang puas/kurang baik: 65,00-78,60%; tidak puas/tidak baik: < 64,99%.<sup>6</sup> Kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yang disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik.<sup>8</sup> Hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) instalasi pelayanan RSUD Kota Depok tahun 2021 didapatkan bahwa data Hasil Survei IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Depok diperoleh hasil 78,06 dengan kategori mutu pelayanan B dan untuk kinerja instalasi pelayanan RSUD Kota Depok adalah Baik.

Untuk prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSUD Kota Depok pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu waktu penyelesaian (kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai 2,99. Prevalensi berdasarkan hasil survei perilaku *caring* menurut<sup>5</sup> menyatakan bahwa perawat yang memiliki kualitas *caring* yang buruk terdapat pada negara Irlandia 11% dan Yunani 47%.<sup>1</sup> Dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap *caring* perawat yang dipersiapkan perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Persahabatan Jakarta menemukan bahwa 51,9% perawat bersikap *caring* dan 48,1% kurang bersikap *caring*. Respon perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan terdapat kecenderungan tidak berperilaku *caring* yaitu kurang ramah dalam melayani pertanyaan pasien, berperilaku tidak bersahabat, jarang senyum perawat yang cenderung emosi saat menerima keluhan dari pasien, perawat yang cenderung tidak tahu dengan kondisi pasien akibatnya tindakan *caring* perawat yang merupakan inti dalam praktik keperawatan menjadi terabaikan dan asuhan keperawatan yang bermutu tidak dapat tercapai.<sup>9</sup> Dalam *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh *carative* faktor yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari seorang perawat.

Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif

dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.<sup>10</sup> Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Oktober 2022 hasil wawancara dilakukan pada 7 pasien; 3 mengatakan puas dan 4 mengatakan kurang puas dengan perilaku perawat. Pasien yang mengatakan puas karena mereka lebih dekat pada perawat yang perhatian dan ramah saat pasien membutuhkan bantuan perawat langsung membantu pasien.<sup>11</sup> Ada beberapa pasien yang kurang puas dengan pelayanan karena perawat kurang ramah saat ingin tindakan perawat tidak menyapa dan memberikan senyum kepada pasien.<sup>12</sup> Berdasarkan data-data tersebut maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok Tahun 2022.”

### Metode

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional yang dilakukan dengan pendekatan *cross-sectional*. *Cross-sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.<sup>13</sup> Desain ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Kenanga RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok tahun 2022.

### Hasil

#### Analisa Univariante

#### Karakteristik Responden Penelitian

##### Usia

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (N = 212)

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20-30 tahun	85	40,1%
31-40 tahun	97	45,8%
41-50 tahun	30	14,1%
>50 tahun	0	0,0%
Total	212	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas umur responden yaitu dewasa awal dari umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 97 orang (45,8%).

##### Jenis Kelamin

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n = 212)

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	75	35,4%
Perempuan	137	64,6%
Total	212	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa untuk variabel jenis kelamin lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 137 orang (64,6%).

## Pendidikan

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan (n = 212)

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD	0	0,0%
SMP	14	6,6%
SMA	149	70,3%
D3	31	14,6%
S1	18	8,5%
Total	212	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa untuk variabel Pendidikan mayoritas yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 149 orang (70,3%).

## Caring Perawat

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok

Caring Perawat	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Baik	192	90,6%
Kurang Baik	20	9,4%
Total	212	100 %

Berdasarkan tabel 4 hasil distribusi frekuensi *caring* perawat dengan total sampel 212 orang dalam kategori baik sebanyak 192 orang (90,6%) dan kategori kurang baik sebanyak 20 orang (9,4%).

## Tingkat Kepuasan

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	177	83,5 %
Cukup Puas	35	16,5 %
Tidak Puas	0	0,0 %
Total	212	100 %

Berdasarkan tabel 5 hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 212 orang dalam kategori puas sebanyak 177 orang (83,5%) kategori cukup puas sebanyak 35 orang (16,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%).

### Analisa Bivariate

**Tabel 6.** Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok

Perilaku Caring	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value	OR (CI-95%)
	Puas		Cukup Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Baik	176	83,0%	16	7,5%	192	90,6%	0,000	209,000 (26,242-1664,564)
Kurang Baik	1	0,5%	19	9,0%	20	9,4%		
Total	177	83,5%	35	16,5%	212	100%		

Berdasarkan tabel 6 diatas hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,000 < 0,05$ ; dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat “Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Ddi Rawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok.” Didapatkan nilai Odds Ratio (OR) atau besar hubungan antara perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 209,000.

### Pembahasan

#### Analisa Univariante

#### Karakteristik Responden

##### Usia

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas umur responden yaitu dewasa awal dari umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 97 orang (45,8%). Hal ini di karenakan kelompok usia tersebut berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) memang memiliki persentase yang lebih banyak di banding kelompok usia yang lain.<sup>14</sup> 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.

Hal ini didukung oleh<sup>15</sup> bahwa usia berhubungan dengan kebutuhan *caring* pasien dan perilaku *caring*. Semakin tua usia pasien semakin besar pentingnya perilaku *caring* perawat dan kebutuhan *caring*.<sup>15</sup> Selain itu hasil penelitian diatas sejalan dengan yang dilakukan oleh<sup>16</sup> yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di unit 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.<sup>16</sup>

##### Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel jenis kelamin lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 137 orang (64,6%). Kalau di sandingkan dengan data jumlah kunjungan pasien di ruang rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) memang jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih banyak di bandingkan dengan laki-laki sehingga juga mempengaruhi dari populasi responden dan hasil yang di dapat. 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.<sup>15</sup>

Selain itu berdasarkan pendapat<sup>17</sup> yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita.<sup>17</sup> Berdasarkan asumsi peneliti bahwa dimana jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku. Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki lebih memiliki

tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding seseorang dengan jenis kelamin perempuan sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita.

### **Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel pendidikan mayoritas yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 149 orang (70,3%). Ini juga sejalan dengan data jumlah kunjungan pasien di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok pada 70,3% yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas perawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan rendah memiliki perbedaan dalam memberikan persepsi perilaku caring perawat. Pendidikan merupakan hal penting dalam mempersepsikan sesuatu hal yang dilihat dan dirasakan oleh seseorang.<sup>15</sup>

Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh<sup>18</sup> bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi.<sup>19</sup> Berdasarkan asumsi peneliti bahwa pendidikan yang dialami individu akan menyebabkan individu memiliki banyak pengetahuan, pengalaman dan sikap mental yang kuat. Pengetahuan, pengalaman dan sikap mental yang diperoleh akan berpengaruh terhadap pola tingkah laku dan sikapnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir seseorang menjadi semakin baik.

### **Perilaku Caring Perawat**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi *caring* perawat dengan total sampel 212 orang dalam kategori baik sebanyak 192 orang (90,6%) dan kategori kurang baik sebanyak 20 orang (9,4%). *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.<sup>20</sup> *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.<sup>21</sup> Dari hasil pengumpulan data pada penelitian ini bahwa hampir seluruhnya perawat telah melakukan caring dengan baik sebanyak 192 orang (90,6%), 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 diterapkan di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok, dimana setiap jenis pelayan dilakukan 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.<sup>21</sup> *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.<sup>21</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian mengenai perilaku *caring* dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak perawat yang berperilaku *caring* yaitu hasil studi di Pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat.<sup>22</sup>

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok mayoritas baik karena perawat selalu mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian, perawat melayani pasien sebagai seorang

individual dan menghargai keinginan pasien. Perawat memberikan dukungan/motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh, perawat menunjukkan rasa empati dan perawat merespon secara cepat terhadap panggilan pasien, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

### Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 212 orang dalam kategori puas sebanyak 177 orang (83,5%); kategori cukup puas sebanyak 35 orang (16,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%). 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.<sup>21</sup> 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.<sup>21</sup> Mutu pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan klien. Mutu pelayanan keperawatan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, reability, tangibles, assurance, responsiveness dan empathy.<sup>23</sup>

Dikatakan perawat menerapkan reability bila perawat dapat dipercaya dalam memberikan asuhan keperawatan. Jika perawat memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik maka perawat sudah menerapkan tangibles. Dikatakan assurance bila perawat memberikan asuhan keperawatan dengan kemampuan, pengetahuan dan perilaku menghargai kepada pasien. Perawat menerapkan responsiveness dengan perawat membantu klien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dikatakan perawat itu empathy bila perawat memberikan perhatian personal kepada klien, memahami dan membantu klien menghadapi masalah dan memahami kebutuhan klien. Jika perawat mewujudkan kelima dimensi kualitas pelayanan maka klien akan merasa puas dan akan menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Bila perawat tidak menunjukkan kelima dimensi ini maka klien akan merasa tidak puas dengan layanan kesehatan sehingga klien tidak akan kembali ke layanan tersebut.<sup>21</sup>

Penelitian<sup>24</sup> tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan karena perawat mendengarkan keluhan dengan tanggap dan langsung membantu pasien. Tenaga kesehatan juga melakukan komunikasi yang baik sehingga mudah dimengerti dan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien. Berdasarkan asumsi peneliti bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok karena perawat telah memberikan pelayanan keperawatan dengan baik. Perawat diruangan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik sehingga dapat meyakinkan klien. Perawat berpakaian sopan dan selalu melakukan pelayanan dengan cepat, ramah dan tanggap, perawat selalu bersedia menanggapi keluhan/permasalahan pada klien, perawat menerima dan melayani pasien dengan baik dan cekatan dan bersikap bersahabat.

### Analisa Bivariate

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,000 < 0,05$  dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok. Didapatkan nilai Odds Ratio (OR) atau besar hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 209,000. Hasil ini sejalan dengan penelitian<sup>25</sup> yang berjudul hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. Didapatkan hasil sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat terdapat hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (*p-value* = 0,001).<sup>25</sup>

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 6 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah *caring* dengan baik dan pasien merasa sudah puas dengan hasil sebesar 83,0%. Ini sesuai dengan pernyataan<sup>26</sup> semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. 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. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum.<sup>21</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh<sup>26</sup> yang menyatakan ada gubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit karena sebagian besar pelayanan yang ada di Rumah Sakit diberikan oleh perawat.<sup>22</sup> Kepuasan pasien adalah hasil penilaian psikologis dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.<sup>27</sup> Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan.<sup>24</sup> Perilaku *caring* merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. *Caring* mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia.

*Caring* juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien.<sup>25</sup> Perilaku *caring* dalam keperawatan dipelajari dari berbagai macam filosofi artinya bukan hanya perawat saja yang berperilaku *caring* tetapi sebagai manusia kita juga bisa memperhatikan sesama. Perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut.<sup>27</sup> Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja lebih rendah daripada harapan pasien, pasien akan merasa tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas. Pengaruh kinerja pelayanan keperawatan salah satunya adalah dari perilaku *caring* perawat.<sup>23</sup>

Berdasarkan analisa peneliti bahwa *caring* perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena mengandung nilai-nilai kemanusiaan sesuai dengan sepuluh karatif faktor dalam menjalankan asuhan keperawatan pada pasien. Pelayanan keperawatan pada dasarnya harus mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat dikatakan *caring* ketika memiliki perhatian dengan sepenuh hati terhadap pasien, kepedulian, empati, komunikasi yang ramah dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik antara perawat-pasien. Ketika perawat melakukan berbagai hal tersebut maka pelayanan keperawatan yang diterima pasien akan sesuai dengan harapannya sehingga pasien akan merasa puas demikian juga sebaliknya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ada beberapa pertanyaan yang terlewat diisi oleh responden sehingga peneliti menganjurkan responden untuk melengkapi pertanyaan yang terlewat.

### Konflik Kepentingan

Peneliti ini adalah penelitian independen yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu

dan juga organisasi manapun.

### **Pendanaan**

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

### **Kontribusi Penulis**

Peneliti in duilakukan oleh EF sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa ucapan terima kasih yang tulus kepada: Dr. Astrid Novita, SKM., MKM, selaku Rektor Universitas Indonesia Maju (UIMA). Nina, SKM., MKM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju. Dr. Devi Maryori, MKM selaku Direktur RSUD Khidmat Sehat Afiat yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Dan kepada H. Ade Suhendri, S.Kep., Ners., SH., M.Kes selaku Kepala Seksi Rawat Inap dan Rawat Jalan yang telah banyak membantu penulis selama penelitian.

### **References**

1. Afnuhazi R. (2015). Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa. Gosyen Publishing.
2. Akbar R.R. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Orang Tua Yang Memiliki Anak Hospitalisasi Dengan Terapi Infus Di Rumah Sakit Tentara Dr. Soedjono Magelang.
3. Amalia E., Handayani R. Dan Andriani Y. (2019). Komunikasi Terapeutik Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh. *Journal Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*. 02(01). 60-66.
4. Anas. (2014). Manfaat komunikasi terapeutik.
5. Arwani. (2002). Komunikasi Terapeutik.
6. Audina M. (2017). Hubungan Dampak Hospitalisasi Anak Dengan Tingkat Kecemasan Orang Tua Di Irina E. Atas RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *E-Journal Keperawatan*. 05(01).
7. Boky H. (2013). Gambaran Tingkat Kecemasan Pasien Dewasa Terhadap Tindakan Pencabutan Gigi Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *E-GIGI*. 01(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.35790/eg.1.2.2013.3> 115.
8. Febriani E. (2015). Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak. Naskah Publikasi.
9. Himawan R. Dan Hartinah D. (2016). Hubungan Komunikasi Teraupetik Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Perawatan Intensif Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. *The 4th University Research Colloquium 2016*.
10. Kozier Erb. (2012). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktis, alih Bahasa, Pamilih Eko Karyuni. (et.al) (Edisi 7.)*. EGC.
11. Loihala M. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien yang Dirawat Di Ruang HCU RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. *Journal Kesehatan*. 07(02) 176-181.
12. Lubis P.Y. (2014). Tingkat Kecemasan Orang Tua Dengan Anak Yang Akan Dioperasi. 02(03).
13. Nurhasanah N. (2010). *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan*. Trans Info Media.
14. Nursalam. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (87)*. Salemba Medika.
15. Perry P. Dan. (2005). *Komunikasi Terapeutik*.
16. Puri B.K. Laking P.J. Dan Treasaden I.H. (2011). *Buku Ajar Psikiatri (2 ed.)*. EGC.
17. Purwanto. (2007). *Tujuan komunikasi terapeutik*.
18. Rezki I.M., Lestari D R. Dan Setyowati A. (2017). Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit. *Dunia Keperawatan*. 04(01). 30. <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/dk.v4i1.2538>.
19. Shintana D. (2012). Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Perilaku Perawat. *Journal Keperawatan Klinis*. 03(01).

20. Slamet S.P. (2014). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Keluarga Pasien yang Dirawat Di Ruang PICU RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Naskah Publikasi.
21. Stuart G.W. (2012). Buku Saku Keperawatan Jiwa (5 ed.). EGC.
22. Sugihartiningsih. (2016). Gambaran Tingkat Kecemasan Orang Tua Terhadap Hospitalisasi Anak Di RSUD Dr. Moewardi. Profesi 13(02).
23. Sugiyono. (2014). Prosedur Pengumpulan Data.
24. Supartini Y. (2012). Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan Anak. EGC.
25. Suryani. (2014). Komunikasi Terapeutik.
26. Vellyana D. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Preoperative Di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu STIKes Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Journal Kesehatan. 08(01). 108-113.
27. Videbeck S.L. (2019). Psychiatric-Mental Health Nursing (Eighth). Wolter Kluwer.

\*) Original Article

---ISJNMS---