

## PERILAKU CARING DAN KEPUASAN LAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP BEDAH RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO

Anita<sup>a\*</sup>, Wulan Kurniati<sup>b</sup>, El Rahmayati<sup>c</sup>, El Rahmayati<sup>d</sup>

<sup>a,b,c,d</sup> Soekarno Hatta No. 1 Hajimena Bandar Lampung, 35326, Indonesia

\*e-mail korespondensi: elrahmayati@gmail.com

### ABSTRACT

*Satisfaction in service is influenced by several factors, one of which is the caring attitude of nurses. The Ministry of Health of the Republic of Indonesia in 2016 set a minimum standard of patient satisfaction above 95%, whereas the phenomenon in Indonesia shows patient satisfaction rates of 42.8% in Central Maluku and 44.4% in West Sumatra (Latupono et al, 2014; Rangki, 2021). The most common patient complaints are nurses' attitudes and suboptimal services. The purpose of this study is to determine the relationship between caring behavior and satisfaction with nursing services in the surgical inpatient ward at RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro in 2025. Methods: The study is quantitative with a cross-sectional approach. The sample consisted of 52 surgical nurses using purposive sampling. Instruments include a nursing service satisfaction questionnaire and a caring behavior observation sheet with a CDI 25. The statistical test used was the chi-square test. The results of this study showed that 33 respondents (63.5%) were satisfied with the nursing services and 38 nurse respondents (73.1%) provided nursing care services with caring behavior. The statistical test results obtained a p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), so it can be concluded that there is a relationship between caring behavior and satisfaction with nursing services in the surgical inpatient room at RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro. Nurses can apply the caring concept to improve the quality of nursing care in the surgical inpatient room because this aspect greatly contributes to patient satisfaction.*

**Keywords:** Satisfaction, Nursing Services, Caring Behavior.

### ABSTRAK

Kepuasan dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah sikap caring Perawat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menetapkan standar minimum kepuasan pasien di atas 95%, sedangkan fenomena yang ada di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono et al, 2014; Rangki, 2021). Keluhan pasien tersering adalah sikap Perawat dan pelayanan yang kurang optimal. Tujuan penelitian untuk diketahui hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro tahun 2025. Methods: Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 52 perawat bedah, metode purposive sampling. Instrumen kuesioner kepuasan layanan Keperawatan dan lembar observasi perilaku caring dengan CDI 25. Uji statistik yang digunakan yaitu uji chi square. Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 33 responden (63,5%) puas terhadap layanan keperawatan dan 38 responden perawat (73,1%) memberikan asuhan pelayanan keperawatan dengan berperilaku caring. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value=0.000 ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro. Perawat dapat menerapkan konsep caring untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan di ruang rawat bedah karena aspek ini sangat berkontribusi pada kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan, Layanan Keperawatan, Perilaku caring.

### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat hal ini disebutkan (Permenkes RI No. 30 Tahun 2022). Pelayanan rawat inap relatif memerlukan pelayanan keperawatan karena kondisi pasien

tidak memungkinkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri, misalnya pasien pasca bedah. Kepuasan layanan Keperawatan, khususnya bagi pasien operasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan keperawatan berkualitas tinggi merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan pasien, Pasien akan kembali lagi ke institusi yang

Anita, Dkk., Perilaku Caring dan Kepuasan .....

101



memberikan layanan terbaik. Permasalahan “kepuasan pasien” menjadi sangat serius dan penting untuk diteliti, mengingat kondisi psikologis pasien akan layanan keperawatan sangat berpengaruh bagi perkembangan kemajuan kesehatan pasien. Tingkat kepuasan pasien atas layanan sumber daya Perawat yang berperilaku “caring”, sangat dibutuhkan. Kondisi di layanan kesehatan saat ini ditemukan tenaga kesehatan (perawat, dan tenaga medis lain) memberikan layanan tidak ramah, tidak responsif, cenderung mengabaikan, kurang mendengar keluhan pasien, kurang disiplin dalam perjanjian waktu/ aturan pemberian terapi, dan lain-lain yang terkait dengan perilaku Perawat. Pasien di Rumah Sakit atau layanan kesehatan lain memberikan asuhan selama 24 jam, jika hal ini dibiarkan akan berdampak pada kualitas layanan yang diterima pasien, dan juga berdampak pada institusi Rumah Sakit pemberi layanan. Perilaku “Caring” sangat diperlukan dan dapat menyebabkan permasalahan yang serius bagi profesi perawat yang selalu dikenal menunjukkan perilaku praktik keperawatan yang humanis, memadukan empati, perhatian, penghargaan martabat manusia, serta komitmen moral dan profesional. Hal ini berpengaruh terhadap profesi keperawatan, institusi pendidikan keperawatan, dan juga masyarakat yang pada akhirnya tidak memilih perawat sebagai pemberian layanan kesehatan.

Berbagai upaya perawat dalam setiap tindakan untuk dilandasi perilaku caring dalam pemberian asuhan keperawatan, perlu memperhatikan karakteristik asuhan, mMenurut Mediana (2007), karakteristik caring yang dibutuhkan pasien adalah Be ourself, sebagai manusia harus jujur, dapat dipercaya, tergantung pada orang lain, Clarity, keinginan untuk terbuka dengan orang lain, Respect, selalu menghargai orang lain, Separateness, dalam caring perawat tidak terbawa dalam depresi atau ketakutan dengan orang lain, Freedom, memberi kebebasan kepada orang lain untuk mengekspresikan perasaannya, Empathy, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan

pikirkan, Communicative, komunikasi verbal dan non verbal harus menunjukkan kesesuaian dan evaluasi dilakukan secara bersama-sama.

Indikator Caring yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien menurut Watson (2007) adalah yaitu: 1) Pembentukan sistem nilai humanistik dan altruistic, memberikan kepercayaan-harapan dengan cara memfasilitasi dan meningkatkan asuhan keperawatan yang holistik, 2) menumbuhkan kesensitifan terhadap diri dan orang lain, mengembangkan hubungan saling percaya, 3) meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif klien, penggunaan sistematis metoda penyelesaian masalah untuk pengambilan keputusan, 5) peningkatan pembelajaran dan pengajaran interpersonal, memberikan asuhan mandiri, menetapkan kebutuhan personal, 6) dan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan personal klien, menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spritual yang mendukung, 7) memberi bimbingan dalam memuaskan kebutuhan manusiawi. 8) mengijinkan terjadinya tekanan yang bersifat fenomenologis agar pertumbuhan diri dan kematangan jiwa klien dapat dicapai. Kadangkadangkadang seorang klien perlu dihadapkan pada pengalaman/pemikiran yang bersifat provokatif. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan pemahaman lebih mendalam tentang diri sendiri.

Pelayanan prima di rumah sakit dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, karena layanan yang efisien, inovatif, dan berkualitas serta hasil memuaskan, sesuai dengan prinsip perlindungan pasien dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Nur'aeni et al., 2020 mengemukakan kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit, kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan. Terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien, misalnya Perawat memberikan pelayanan kesehatan dengan sikap caring yakni sikap peduli, simpati, bertanggung jawab dan ramah dalam memberikan layanan.

Karno, 2023, menyebutkan Data dari World Health Organization (WHO ) tahun 2021 menunjukkan data tingkat kepuasan pasien dan keluarga di rumah sakit di berbagai negara. Terdiri lebih dari 6 juta masukan keluarga pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga terendah yaitu di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Rangki, 2021). Data tersebut bila dikaitkan dengan Standar Minimal Kepuasan Pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yakni diatas 95%, maka pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal.

Pelayanan yang berkualitas dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah, sehingga pasien secara keseluruhan merasa puas. Fenomena yang dapat dilihat bahwa kondisi yang sering dikeluhkan oleh pasien adalah sikap dan tindakan Dokter atau Perawat, Petugas administrasi, sarana yang kurang memadai, lambannya pelayanan, peralatan medis dan lain-lain (Karno, 2023). Sesrianty et al., 2019 menyatakan kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan mengenai pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh Perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Pasien yang tidak puas cenderung mencari pelayanan yang lebih baik di tempat lain. Meningkatnya kualitas layanan Keperawatan adalah langkah mendesak yang harus dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan pasien dan memastikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah sikap caring Perawat. Menurut (Ch Wuwung et al., 2020) pelayanan Keperawatan merupakan suatu pelayanan

yang holistik yang melingkupi Bio, Psiko, Sosio dan Spiritual yang didalamnya terkandung sikap Caring. Sikap caring atau perhatian yang tulus dari Perawat menjadi salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepribadian Perawat dalam melaksanakan caring sebagai perilaku penting dari seorang Perawat yang dapat mempengaruhi kesembuhan pasien serta kepuasan pasien.

Deklarasi Perawat Indonesia menyatakan bahwa kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan Keperawatan adalah dengan menekankan perilaku caring (Kemenkes, 2018). Hal ini sesuai dengan pendapat (Firmansyah et al., 2019) semakin baik perilaku caring Perawat dalam memberikan pelayanan asuhan Keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan. Pelayanan Keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Penelitian ini menyoroti pentingnya perilaku caring Perawat dalam meningkatkan kepuasan layanan. Didasari tingkat kepuasan pasien masih rendah dan jauh dibawah standar minimal yang ditetapkan, serta keluhan pasien terhadap perilaku Perawat. Kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan dari institusi rumah sakit, yang mana berdampak langsung pada pemulihan pasien operasi serta memastikan bahwa layanan Keperawatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien.

Penelitian Mualifah et al., 2024 Menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap fasilitas dengan kategori baik sebanyak 91 responden (51,1%). Kepuasan pasien dengan kategori puas terhadap layanan keperawatan sebanyak 100 responden (56,2%). Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai p-value = 0.000 ( $< \alpha$  0,05) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Kepuasan

pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap yang dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan, yakni tenaga medis dan perlu memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ditetapkan seperti memberikan perhatian kepada setiap pasiennya. Penelitian tentang faktor lain yang ikut menentukan kepuasan diantaranya adalah perilaku caring. Penelitian ini menjelaskan faktor perilaku caring dan Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSAY Metro”.

## METODE

Jenis penelitian kuantitatif, desain analitik, pendekatan cross sectional, alat ukur berupa lembar observasi perilaku caring & kuesioner kepuasan layanan Keperawatan yang diterima pasien. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap bedah A, B, C, dan D RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro, pada bulan Mei 2025. Populasi 70 orang Perawat bedah, sampel 52 responden, teknik purposive sampling, dengan kriteria inklusi: perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap bedah, lama bekerja minimal 3 bulan, dan 52 pasien yang mendapat layanan asuhan keperawatan dari perawat yang diobservasi. Kriteria eksklusi Perawat pelaksana yang cuti, izin, atau berhalangan hadir selama periode penelitian dan pasien dengan gangguan kognitif/psikologis yang signifikan memengaruhi kemampuan memahami pertanyaan atau memberikan respons yang valid, Pasien gawat darurat atau memerlukan perawatan intensif.

Variable dependen: kepuasan layanan Keperawatan, variabel independent: perilaku caring. Kuesioner kepuasan berisi 25 pertanyaan, observasi perilaku caring menggunakan instrumen Dimensi caring (Caring Dimensions Inventory = CDI) Watson dan Lea (1997), berisi 25 pernyataan. Uji validitas dan reabilitas kepuasan menggunakan hasil uji Anwar et al. (2017). Validitas kepuasan dengan nilai  $r$  hitung (0,364-0,819) >  $r$  tabel (0,361), realibilitas diperoleh nilai alpha cronbach 0,944 ( $r$  tabel = 0,514). Instrumen observasi Caring Dimensions Inventory (CDI-25). Menggunakan uji validitas dan reliabilitas

Pragholapati et al., 2023. Uji dilakukan pada 60 responden. Uji validitas CDI-25 menggunakan rumus korelasi product moment (korelasi Pearson) dengan taraf signifikansi 5%. Item valid memenuhi angka korelasi 0,245 dengan standard error 5%. Uji reliabilitas dengan rumus alpha cronbach, diperoleh hasil 0,773, disimpulkan instrumen CDI-25 dapat diterima.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi perilaku caring Perawat yang memberikan layanan ke pasien perioperat. Lalu peneliti membagikan kuesioner kepuasan layanan Keperawatan pada pasien operasi (Pre dan Post) yang telah diberikan layanan Perawat. Pengolahan data melalui proses Editing, coding, processing dan cleaning melalui analisis bivariat menggunakan Uji Chi Square.

## Etika Penelitian

Protokol telah dilakukan kaji etik dan dinyatakan layak etik dari KEPK Poltekkes Tanjungkarang dengan No surat etik: No.280/KEPK-TJK/V/2025.

## HASIL

RSUD Jenderal Ahmad Yani ditetapkan sebagai RS Instansi Pemerintah Kota Metro type B, dengan Visi RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro adalah rumah sakit unggulan dalam pelayanan dan pendidikan di Kota Metro tahun 2021. Ruang bedah terdiri dari 4 ruangan yaitu ruang bedah A (Onkologi), B (Urologi), C (Digestif), D (Khusus). RBDH A (Onkologi) dengan jumlah 70 perawat.

## Karakteristik Responden

Karakteristik Responden penelitian tersaji pada tabel 1.

**Tabel 1** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

| No | Karakteristik Responden    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----|----------------------------|---------------|----------------|
| 1  | Jenis Kelamin Perawat      |               |                |
|    | Laki-laki                  | 17            | 32.7           |
|    | Perempuan                  | 35            | 67.3           |
|    | Jumlah                     | 53            | 100.0          |
| 2  | Usia Perawat               |               |                |
|    | Dewasa Awal (26-35 tahun)  | 32            | 61.5           |
|    | Dewasa Akhir (36-45 tahun) | 15            | 28.8           |
|    | Lansia Awal (46-55 tahun)  | 5             | 9.6            |
|    | Jumlah                     | 52            | 100.0          |
| 3  | Pendidikan Terakhir        |               |                |
|    | DIII                       | 31            | 59.6           |
|    | Ners                       | 21            | 40.4           |
|    | Jumlah                     | 52            | 100            |
| 4  | Lama Kerja                 |               |                |
|    | <3 tahun                   | 24            | 46.2           |
|    | >3 tahun                   | 28            | 53.8           |
|    | Jumlah                     | 52            | 100.0          |
| 5  | Jenis Kelamin Pasien       |               |                |
|    | Laki-laki                  | 15            | 28.8           |
|    | Perempuan                  | 37            | 71.2           |
|    | Jumlah                     | 52            | 100.0          |
| 6  | Usia Pasien                |               |                |
|    | Dewasa Awal (26-35 tahun)  | 18            | 34.6           |
|    | Dewasa Akhir (36-45 tahun) | 13            | 25             |
|    | Lansia Awal (46-55 tahun)  | 12            | 23.1           |
|    | Lansia Akhir (56-65 tahun) | 9             | 17.3           |
|    | Jumlah                     | 52            | 100.0          |

Tabel 1 menjelaskan dari 52 responden Perawat didapatkan kategori jenis kelamin terbanyak adalah perempuan 67.3%, usia Perawat terbanyak dewasa awal (26-35 Tahun) 61,5%, Pendidikan terbanyak adalah DIII 59,6%, lama kerja responden paling banyak >3 tahun 53,8%. Sedangkan dari 52 responden pasien didapatkan kategori jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 71.2% dan kategori usia terbanyak adalah dewasa awal (26-35 tahun) 34.6%.

**Distribusi frekuensi perilaku *Caring* dan Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro**, dapat dilihat pada tabel 2 dan 3.

**Tabel 2** Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Keperawatan.

| Variable                            | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Kepuasan Layanan Keperawatan</b> |               |                |
| Puas                                | 33            | 63.5           |
| Tidak Puas                          | 19            | 36.5           |
| Jumlah                              | 52            | 100.0          |

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari total 52 responden didapatkan hasil sebanyak 33 (63.5%) responden dengan kategori puas terhadap layanan Keperawatan yang diterima.

**Tabel 3** Distribusi Frekuensi Perilaku Caring

| Variable               | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------------------|---------------|----------------|
| <b>Perilaku Caring</b> |               |                |
| <i>Caring</i>          | 38            | 73.1           |
| Tidak <i>Caring</i>    | 14            | 26.9           |
| Jumlah                 | 52            | 100.0          |

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari total 52 responden perawat didapatkan hasil sebanyak 38 perawat (73.1%) berperilaku caring dalam memberikan asuhan pelayanan Keperawatan.

### **Perilaku Caring dan Kepuasan Layanan Keperawatan**

Hasil analisis hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan Keperawatan di di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4** Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Layanan Keperawatan

| erilaku<br><i>Caring</i>    | Kepuasan layanan Keperawatan |      |            |      | Total |      | <i>p-value</i> | <i>OR</i><br>(95%<br><i>CI</i> ) |
|-----------------------------|------------------------------|------|------------|------|-------|------|----------------|----------------------------------|
|                             | Puas                         |      | Tidak Puas |      |       |      |                |                                  |
|                             | n                            | %    | n          | %    | n     | %    |                |                                  |
| <i>Carin<br/>g</i>          | 32                           | 61.5 | 6          | 11,6 | 38    | 73.1 | 0,000          | 69.333<br>(7.583-<br>633.940)    |
| Tidak<br><i>Carin<br/>g</i> | 1                            | 2    | 13         | 24.9 | 14    | 26.9 |                |                                  |
| Juml<br>ah                  | 33                           | 63.5 | 19         | 36,5 | 52    | 100. |                |                                  |

Hasil analisis hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan keperawatan diperoleh data bahwa dari total 38 responden dengan kategori caring, sebanyak 32 responden (61,5%) dengan kategori puas. Sementara itu dari total 14 responden yang berkategori tidak caring, sebanyak 1 responden (2%) dengan kategori puas. Hasil uji statistik Chi-square menunjukkan nilai p-value=0.000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani. Nilai odds ratio (OR) sebesar 69.333 maka dapat diinterpretasikan: Perawat berperilaku caring berpeluang 69 kali mendapat penilaian puas terhadap layanan Keperawatan dibandingkan dengan Perawat yang perilaku tidak caring.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

Total 52 responden pasien yang mendapatkan layanan asuhan keperawatan didapatkan hasil sebanyak 33 (63.5%) responden dengan kategori puas. Hasil penelitian ini mendekati hasil yang hampir sama dengan penelitian Faridasari et al (2021) yang menyatakan bahwa mayoritas tingkat kepuasan pada pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mengalami kategori puas sebanyak 48 responden (60%), kategori sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan

jumlah 13 responden (16,2%) dan penelitian Ambarika & Wardani (2021) dengan hasil penelitian kepuasan pasien sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 26 responden (68,42%).

Kepuasan yang dirasakan pasien menjadi tolok ukur utama terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan muncul tidak hanya saat harapan pasien terpenuhi, tetapi ketika layanan yang mereka dapatkan justru bisa melampaui ekspektasi awal pasien. Hal itu menunjukkan keberhasilan Perawat dalam memberikan pelayanan optimal, bahkan melampaui standar minimal, sehingga mencerminkan kualitas pelayanan yang unggul dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Mawikere et al. (2021) yang menyatakan pelayanan Keperawatan yang bermutu secara langsung berdampak pada kepuasan yang dirasakan pasien. Didukung pula oleh pendapat Nur'aeni et al., (2020) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan Keperawatan sangat bergantung pada bagaimana sikap Perawat dalam berinteraksi, seperti ramah, salam sapa senyum ketika bertemu pasien. Selain itu Perawat juga memberi layanan sesuai kondisi pasien dengan bentuk perhatian dan dukungan moril, serta perilaku baik, hal ini akan memberikan rasa puas dari pasien yang mendapatkan layanan.

### Perilaku Caring Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 52 responden didapatkan 38 perawat (73.1%) dengan kategori caring dalam memberikan asuhan pelayanan Keperawatan. Menurut Kusnanto, (2019) caring adalah sikap Perawat yang peduli terhadap klien dalam setiap pemberian asuhan Keperawatan. Ini terwujud dalam perawatan yang tulus, ikhlas, dan penuh kasih sayang, baik melalui interaksi verbal, dukungan emosional, atau tindakan fisik. Lebih dari itu, caring adalah dasar esensial dalam praktik keperawatan

profesional untuk meningkatkan standar pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi klien dan keluarga. Caring memegang peran sentral sebagai pendekatan dinamis yang mendorong Perawat untuk memperdalam kepedulian terhadap klien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prawiti et al., 2023 yang menyatakan dari 55 responden, Perilaku caring sebagian besar baik berjumlah 38 responden (69,1%) dan perilaku caring kurang berjumlah 17 responden (30,9%), dan dengan hasil yang lebih banyak ditemukan pada penelitian Aisyah et al (2022) dari 30 responden perawat ditemukan perawat caring sejumlah 28 orang (93%) dan perawat yang tidak caring berjumlah 2 orang (7%).

Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemberian asuhan keperawatan tidak bisa terlepas dari performa yang ditampilkan oleh seorang Perawat, terutama dalam penampilan caring di seluruh asuhan layanan keperawatan kepada pasien. Orang sakit pasti ingin mendapatkan layanan caring Perawat, yang hadir secara langsung memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Sikap caring perawat akan memberikan rasa lebih aman dan nyaman bagi pasien dan secara langsung meningkatkan kepuasan layanan Keperawatan yang dinilai oleh pasien.

### **Perilaku Caring Dan Kepuasan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro**

Hasil uji statistik Chi-square menunjukkan nilai  $p\text{-value}=0.000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan perilaku caring dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dan nilai odds ratio (OR) sebesar 69.333 sehingga dapat diinterpretasikan: bahwa Perawat yang berperilaku caring berpeluang sebesar 69 kali memiliki penilaian puas terhadap layanan keperawatan dibanding dengan perawat yang perilaku tidak caring. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin banyak Perawat yang berperilaku caring akan

semakin tinggi penilaian pasien terhadap kepuasan layanan Keperawatan, pernyataan ini didukung peneliti Aisyah et al., 2022 yang menyatakan kepuasan pasien terhadap pelayanan Keperawatan, baik atau buruk, sangat bergantung pada bagaimana Perawat menerapkan perilaku caring saat berinteraksi. Diperkuat pula dengan teori dalam Kusnanto (2019) bahwa Caring juga merupakan dasar dalam melaksanakan praktek Keperawatan profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan Keperawatan yang dapat memberikan kepuasan pada klien dan keluarga.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Faridasari et al (2021) yang menunjukkan hasil nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) menunjukkan ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap. Perawat harus memperhatikan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian yang penuh terhadap pasiennya, maka Perawat akan memperoleh penghargaan dari pasien dalam bentuk kepuasan. Penelitian Prawiti et al (2023) juga memberikan hasil uji Chi square dengan nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) yang berarti ada hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Prawiti, perilaku caring perawat berhubungan dengan kepuasan pasien, jika perilaku caring Perawat baik maka pasien akan puas dengan perilaku caring Perawat. Begitu juga dengan hasil penelitian ini dengan penelitian Juliani et al., 2021 yang menunjukkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai  $\alpha > p$  value ( $0,05 > 0,000$ ) dan  $\chi^2$  hitung  $> \chi^2$  tabel ( $29,300 > 7,815$ ). Juliani menyimpulkan jika perawat mampu berperilaku caring dalam memberikan pelayanan keperawatan maka pasien akan menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan keperawatan.

Menurut Faridasari et al., 2021 perilaku caring secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

dan sebaliknya kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku caring Perawat. Juliani et al., (2021) juga menyatakan bahwa Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan Keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah Perawat yang memiliki sikap caring akan menghasilkan pelayanan Keperawatan yang unggul dan berkualitas tinggi serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Perilaku caring Perawat juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja Perawat, mayoritas Perawat bekerja >3 tahun sebanyak 53.8%, Umumnya Perawat yang sudah bekerja beberapa tahun memiliki tingkat caring yang sangat tinggi, hal ini juga didukung oleh pernyataan Aisyah et al., 2022 yang menyatakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi faktor caring, diantaranya adalah faktor individu yang terdiri dari usia, pengalaman bekerja dibidang keperawatan, tingkat pendidikan, kesadaran perawat dan distress moral.

Berdasarkan hasil dalam data dengan analisis item instrumen, terdapat hubungan positif dan saling mendukung antara hasil observasi menggunakan Caring Dimensions Inventory 25 (CDI) dan hasil kuesioner kepuasan layanan Keperawatan. Dimana hasil observasi menunjukkan bahwa item dengan memiliki skor tertinggi adalah CDI 3 (Perawat merasa bersalah/menyesal kepada klien), CDI 15 (Perawat menganjurkan klien mengenai aspek selfcare), dan CDI 21 (Perawat melibatkan klien dalam perawatan), dari ketiga item ini secara langsung menyoroti caring Perawat adalah dalam bentuk kehadiran langsung Perawat dalam pelayanan juga melibatkan klien dalam perawatan secara self-care. Sedangkan hasil dari kuesioner kepuasan layanan keperawatan menunjukkan bahwa memiliki skor tertinggi adalah item No.9 (Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu Anda), No.19 (Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi Anda), dan No.20 (Perawat perhatian dan memberikan dukungan moril), dan dari ketiga item ini menyoroti kepuasan pasien terhadap perawat yang memberikan pelayanan secara

langsung berdasarkan kondisi atau keluhan yang dirasakan, baik itu dalam sikap maupun dukungan moril.

Hasil diskusi diatas menunjukkan adanya kolerasi positif antara perilaku caring Perawat dengan tingkat kepuasan. Harapan pasien dari pelayanan Keperawatan adalah Perawat yang hadir secara langsung dalam memberikan asuhan layanan Keperawatan, beserta bentuk perilaku perawat yang ramah, empati, cepat tanggap menangani keluhan pasien. Selain itu yang diinginkan pasien agar Perawat memberikan edukasi perawatan mandiri, dan memberikan dukungan kepada pasien dalam pemulihan serta persiapan pulang pasca operasi. Hal tersebut yang membuat pasien lebih merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.

Perilaku caring Perawat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini selaras dengan sepuluh faktor karatif yang menjadi esensi asuhan Keperawatan, di mana setiap tindakan Perawat didasari oleh nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian. Caring Dimensions Inventory (CDI 25) terbukti menjadi instrumen yang efektif, tidak hanya sebagai indikator penting dalam mengukur dan mencapai kepuasan pasien, tetapi juga sebagai cerminan nyata dari penerapan faktor-faktor karatif dalam praktik Keperawatan sehari-hari. Caring adalah perwujudan dari seluruh faktor yang digunakan Perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Perilaku caring Perawat dapat terwujud dalam praktik Keperawatan jika Perawat memahami betul apa itu caring, menguasai teorinya, memahaminya dalam konteks praktik Keperawatan, serta memahami sepuluh faktor karatif caring dan faktor-faktor yang memengaruhinya Caring Dimensions Inventory (CDI) terbukti dapat diterapkan dalam pelayanan Keperawatan, tidak hanya sebagai indikator penting untuk mencapai kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi sebagai standar dalam rekrutmen pegawai. Dengan mengintegrasikan dimensi caring ke dalam standar profesi Perawat, institusi dapat memastikan bahwa mereka mendapatkan Perawat yang profesional dalam memberikan pelayanan.

Perilaku caring Perawat dan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro memiliki hubungan yang signifikan secara statistik. Artinya Perawat yang berperilaku caring akan semakin tinggi penilaian pasien terhadap kepuasan layanan Keperawatan. Oleh karena itu, caring Perawat sangatlah penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Pihak rumah sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan manajemen Keperawatan dengan memanfaatkan Caring Dimensions Inventory (CDI) sebagai standar dalam proses rekrutmen guna memastikan Perawat yang direkrut memiliki orientasi caring yang kuat, sehingga Perawat di ruang rawat inap bedah dapat meningkatkan kualitas layanan dalam memandirikan pasien merawat dirinya, termasuk saat proses pemulihan, dan persiapan pulang, karena aspek ini sangat berkontribusi pada kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah terbanyak dalam kategori puas 63,5%, dan berdasarkan hasil observasi Perawat yang menerapkan perilaku caring sebanyak 73,1% dalam memberikan layanan asuhan keperawatan.

Perilaku caring berhubungan dengan kepuasan layanan Keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Ahmad Yani Metro.

Diharapkan Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menggunakan Prinsip Caring, sesuai dengan filosofi asuhan keperawatan humanis, dengan selalu memadukan rasa empati, perhatian, penghargaan martabat manusia, serta komitmen moral dan profesional. Institusi layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan didasari prinsip Caring, sehingga kualitas layanan menjadi optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., Maulidya, C. W. I. C., & Rahayu, P. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di

Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, Vol. 7 No. 2. [Http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/Jkm](http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/Jkm)

Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. The Indonesian Journal Of Health Science, 13(1), 53–60. <https://doi.org/10.32528/Ijhs.V13i1.5273>

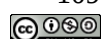
Anwar, K., Iskadar, R., & Riyadi, S. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Skripsi. <https://repository.unjaya.ac.id/id/eprint/2106/>

Ch Wuwung, E. Q., Gannika, L., Karundeng, M., Ratulangi, S., & Kesehatan Kota Manado, D. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan (Jkp), Vol. 8 No. 1(1). <https://doi.org/10.35790/Jkp.V8i1.28419>

Faridasari, I., Herlina, L., Suprihatin, & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. Jurnal Kesehatan, Vol. 12 No. 2(2), 137. <https://doi.org/10.38165/Jk>

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>

Juliani, L., Nurkholik, D., & Rohita, T. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Jurnal Keperawatan Galuh, 3(2). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/kg/arti cle/view/5694>



- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Kemenkes, R. I. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Nasional.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional (Ebook)*. Pusat Penerbitan Dan Percetakan Universitas Airlangga (Aup). <https://Id.Z-Lib.Gs/Book/27119227/802073/Perilaku-Caring-Perawat-Profesional.Html>
- Meidiana, Dwidiyanti. (2007). *Caring kunci sukses perawat/ners mengamalkan ilmu*. Semarang: Hasani.
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/Jkp.V9i1.36771>
- Mualifah, R., Wardiyah, A., & Gunawan, M. R. (2024). Hubungan Fasilitas Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 6(5), 2143–2156. <https://doi.org/10.33024/Mnj.V6i5.11840>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/Jhtm.V6i2.1152>
- Permenkes RI No. 30 Tahun 2022. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*. [www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id)
- Pragholapati, A., Hidayati, E., & Anggorowati. (2023). *Adaptasi Indonesia Caring Dimensions Inventory (Cdi): Sifat Psikometrik Dan Struktur Faktor*. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, Vol. 1 No. 1. <https://www.researchgate.net/publication/371783543>
- Prawiti, N., Allanled Siauta, V., & Dgtaha, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1 No.3, 104–108. <https://doi.org/10.59435/Gjmi.V1i3.56>
- 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), 39–46. <https://doi.org/10.56742/Nchat.V1i1.8>
- Sesrianty, V., Machmud Rizanda, & Yeni Fitra. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Kesehatan Perintis* <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/jkp>
- Watson, J. 2007. *Theory of Human Caring*. *Danish Clinical Nursing Journal*. Online: [www.uchsc.edu/nursing/caring](http://www.uchsc.edu/nursing/caring).

