

Hubungan Caring dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin

Akhmad Hafidz Fahrezy^{1*}, Iswantoro², Rida Millati³, Dewi Setya Paramitha⁴
^{1,2,3,4} Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia
rezihafidz709@gmail.com

Alamat: Jl. S. Parman Kompleks RS Islam, Ps. Lama, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70114

*Korespondensi penulis

Abstract. *This study aimed to examine the relationship between nurses' caring behavior and the satisfaction of inpatients at Banjarmasin Islamic Hospital. Caring is the core of nursing practice, encompassing a holistic concern for patients, while patient satisfaction is an important indicator of healthcare quality. This study employed a quantitative research design. The population consisted of all inpatients at Banjarmasin Islamic Hospital, resulting in a total of 100 respondents. The instruments used were a caring behavior questionnaire based on Jean Watson's theory and a patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using the Spearman Rank test with a significance level of 0.01. The results showed that most nurses were perceived as having good caring behavior, and the majority of patients reported being satisfied with the services provided. Statistical testing revealed a significant relationship between nurses' caring behavior and inpatient satisfaction (p -value = 0.01; r = 0.504), with the strength of the relationship categorized as moderate. The study concludes that the better the nurses' caring behavior, the higher the level of patient satisfaction. It is recommended that the hospital continue to enhance nurses' caring competence through training, supervision, and regular evaluation, so that the quality of nursing services and patient satisfaction can be continuously improved.*

Keywords: *Caring, patient satisfaction, inpatient, nurse*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Caring merupakan inti praktik keperawatan yang mencakup perhatian holistik terhadap pasien, sedangkan kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan. Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin, sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner perilaku caring berdasarkan teori Jean Watson dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,01. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat dinilai memiliki perilaku caring dalam kategori baik, dan mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap (p -value = 0,01; r = 0,504) dengan kekuatan hubungan berada pada kategori sedang. Kesimpulan penelitian ini adalah semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kompetensi caring perawat melalui pelatihan, supervisi, dan evaluasi berkala, sehingga kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan..

Kata kunci: Caring, kepuasan pasien, rawat inap, perawat

1. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara berkembang dengan kepadatan penduduk yang semakin meningkat dan jumlah penduduk yang terus meningkat baik dari segi moralitas maupun kependudukan (Rika et al., 2020). Penting pelayanan kesehatan terletak pada ketersediaan dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku pelayanan kesehatan yang berkualitas hanya dapat tercapai jika dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara umum, pihak berwenang menghadapi banyak perbedaan ketika melaksanakan layanan kesehatan (Firmansyah dan Gunawan, 2022).

Pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup suatu institusi, penyedia layanan kesehatan diharapkan untuk merangkul revolusi kualitas terintegrasi sebagai persyaratan yang tidak dapat dihindari. Institusi pendidikan tidak bisa mengabaikan hal ini jika ingin tetap relevan dan berkembang disisi lain, diperlukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan (Fanny et al., 2021).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan turut serta dalam meningkatkan standar kesehatan sebab itu, penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit perlu meningkatkan kualitas tidak hanya layanan kuratif tetapi juga layanan preventif (Kemenkes RI, 2020). Namun berbagai fasilitas rumah sakit yang unggul, pasien yang hanya puas dengan sering kali merasa tidak nyaman dengan pelayanan rumah sakit (Nurhasma et al., 2021).

Karena mencerminkan bagaimana pasien merasa tentang kualitas layanan yang mereka terima, kepuasan pasien adalah komponen penting dari sistem penyampaian layanan kesehatan. Kepuasan Pasien berdampak pada keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan serta kepercayaan terhadap institusi kesehatan. Kepuasan ini mencakup sejumlah faktor, termasuk kelengkapan fasilitas, kecepatan layanan, empati staf medis, dan keandalan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di berbagai institusi kesehatan di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kualitas responsif, empati, dan ketergantungan. (D. P. Sari dan S. Utami, 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan di era modern, kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator kunci untuk menilai mutu pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, keramahan tenaga kesehatan, dan penerapan aspek keselamatan pasien terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, namun masih terdapat tantangan dalam menciptakan layanan yang ideal, termasuk keterbatasan fasilitas, tenaga kesehatan yang tidak memadai, dan waktu tunggu yang lama. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya terpadu untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan. Nurmawati, I., dan Pramesti, B. A. (2022). Menjelaskan bahwa Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien setelah melakukan perbandingan dikenal sebagai kepuasan pasien. harapan mereka dengan kenyataan layanan kesehatan yang diterima. Penelitian ini menemukan

bahwa dimensi seperti keandalan, tanggapan cepat, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien Ismana, (2020). Menekankan bahwa penerapan aspek keselamatan pasien, seperti memberikan informasi yang jelas dan mengurangi risiko jatuh, sangat memengaruhi kepuasan pasien. Dimensi keselamatan ini menjadi bagian penting dari persepsi kualitas layanan kesehatan Widiyanti et al.,(2019). Mendefinisikan kepuasan pasien sebagai persepsi pasien tentang aspek materi yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mereka dalam pelayanan rawat inap (Muslim dan Sari, 2019).

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa perilaku caring oleh perawat sangat terkait dengan kepuasan pasien. Sebagai ilustrasi, sebuah studi yang dilakukan di rumah sakit di Kediri berdasarkan teori Swanson menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti empati, kompetensi, dan kepercayaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan nilai R^2 sebesar 0.895 (Ellina et al., 2019).

Pentingnya caring sebagai inti dari praktik keperawatan ini tidak hanya diakui di berbagai belahan dunia, tetapi juga di Indonesia. Strategi caring yang diterapkan dalam manajemen keperawatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. (Rahman, S. A., Kadrianti, E., dan Kadir, A. 2022)

Caring menurut WHO (World Health Organization) (2020) mencakup pendekatan holistik terhadap kesehatan yang menekankan elemen emosional, sosial, dan spiritual selain elemen fisik. Ini melibatkan empati, dukungan, dan pengertian dalam interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, serta penekanan pada partisipasi pasien dalam proses perawatan. Caring juga berarti memahami konteks budaya dan kebutuhan individu dalam memberikan perawatan yang efektif.

Caring menurut Kementerian Kesehatan (2021), adalah sikap atau perilaku yang konsisten yang ditunjukkan oleh perawat saat merawat, mempertimbangkan, dan mengurus pasien. Memberikan perawatan adalah salah satu tugas utama perawat dan merupakan komponen fundamental dari profesi keperawatan. Perilaku penuh kasih dari perawat Indonesia dapat diartikan sebagai sikap mereka yang peduli terhadap pasien dan keluarga mereka. Perawatan yang penuh kasih tidak hanya dapat membantu pasien pulih dari penyakit mereka tetapi juga membuat mereka merasa nyaman dan bahagia. (Wiharni, R. 2022)

Caring perawat merupakan keterampilan yang sangat diperlukan dimiliki oleh perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien. Kurangnya kemampuan *soft skills* caring perawat disebabkan oleh orientasi pelayanan keperawatan lebih besar kepada kemampuan *hard skills*

dibandingkan kemampuan *soft skills*, upaya peningkatan kemampuan *soft skills* telah disosialisasikan di tatanan pendidikan baik untuk peserta didik maupun pendidik. *Soft skills* sangat penting diketahui oleh pendidik untuk mengembangkan model pembelajaran sehingga peserta didik mendapatkan kesempatan untuk mempraktikkan kemampuan *soft skills* dalam proses pembelajaran. Selain itu pada materi *soft skills* terdapat Instrumen-instrumen untuk mengukur kemampuan dari beberapa atribut *soft skills*. (Bratajaya, C. N., dan Ernawati, E. 2020)

Pentingnya caring sebagai inti dari praktik keperawatan ini tidak hanya diakui di berbagai belahan dunia, tetapi juga di Indonesia. Strategi caring yang diterapkan dalam manajemen keperawatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. (Rahman, S. A., Kadrianti, E., dan Kadir, A. 2023)

Manajemen keperawatan yang efektif memiliki peran penting untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit. Di antara metode yang menonjol dalam manajemen keperawatan adalah penerapan strategi caring, yang berfokus pada hubungan empati dan perhatian antara perawat dan pasien. Caring tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, tetapi juga dapat berdampak langsung pada kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dari kualitas layanan medis. Banyak studi telah menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dan tindakan penuh kasih perawat. Sebagai contoh, studi yang dilakukan di rumah sakit di Kediri berdasarkan teori Swanson menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti empati, kompetensi, dan kepercayaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan nilai R^2 sebesar 0.895 (Ellina et al., 2019).

Komentar atau komplain pasien terkait indikasi ketidakpuasan pasien terhadap layanan Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Berikut adalah beberapa temuan terkait: Pelayanan yang membuat klien bingung terkait alur pemeriksaan di rumah sakit, Pelayanan ke pasien kurang cepat Petugas IGD judes dan kurang sopan untuk melayani dan saat diperawatan saat memasang infus dengan penusukan jarum yang berkali-kali baru berhasil, namun tidak lama infus tersebut bengkak lagi dari petugas inisiatif istirahat dulu nanti akan dipasang lagi saat jam pemberian injeksi akan tetapi tidak dipasang sampai pagi, keluarga komplain pasien demam dan meminta pulang atas permintaan sendiri.

Berdasarkan penelitian yang tersedia, berikut adalah data mengenai tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Banjarmasin pada tahun 2021, 2022, 2023, dan 2024 menurut survei kepuasan pasien BPJS terkait dengan kualitas layanan rawat jalan, 20 (23,3%) dari 86 responden menyatakan puas, sedangkan 66 (76,7%) menyatakan tidak puas.

Penelitian lain membandingkan kualitas layanan antara pasien BPJS dan pasien umum. Hasilnya menunjukkan bahwa 50% pasien BPJS menilai kualitas layanan baik, namun 77,8% di antaranya merasa tidak puas. Sebaliknya, 75% pasien umum menilai kualitas layanan baik, dan 75% di antaranya merasa puas.

Kepuasan terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan: Sebuah penelitian yang melibatkan 96 responden menunjukkan bahwa 70% pasien merasa kesulitan dan kebingungan dalam melakukan pendaftaran online, sementara 30% lainnya merasa puas. Namun, jika dilihat per dimensi pelayanan:

Bukti fisik (*Tangibles*): 56,2% pasien puas, Empati (*Empathy*): 67,7% pasien puas, Kehandalan (*Reliability*): 75% pasien puas, Daya tanggap (*Responsiveness*): 54,2% pasien puas., Jaminan (*Assurance*): 64,6% pasien puas.

Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME): Penelitian dengan pendekatan cross-sectional menemukan bahwa 88% pasien setuju dengan penggunaan RME dan merasa puas dengan kualitas pelayanan. Dengan koefisien korelasi 0,527, penelitian ini menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kepuasan pasien rawat jalan dan penggunaan RME, dengan tingkat kekuatan asosiasi yang sedang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan korelasional untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di ruang Al-Biruni, Al-Haitam, Al-Farabi, Al-Razi, dan Paviliun Ibnu Sina dengan jumlah 673 orang, sedangkan sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling pada Juni–Juli 2025. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, dirawat minimal 2–3 hari, mampu berkomunikasi, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dalam kondisi kritis, mengalami gangguan kognitif/mental, atau tidak dapat memberikan jawaban yang valid. Instrumen penelitian berupa kuesioner perilaku caring berdasarkan *Client Perception of Caring Scale* teori Jean Watson dan kuesioner kepuasan pasien berbasis dimensi *SERVQUAL*, yang keduanya telah diuji validitasnya di RS Bhayangkara Banjarmasin. Pengumpulan data dilakukan melalui pemberian kuesioner setelah responden mendapatkan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, kemudian hasilnya diperiksa untuk memastikan kelengkapan.

Data dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta bivariat menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,01 untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dengan nomor sertifikat 430/UMB/KE/VI/2025 (KEPK: 0128226371).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap RS Islam 2025

NO	Ruang	Laki – Laki (L)	Perempuan (P)	Total
1	Paviliun Ibnu Sina	7	12	19
2	Al-Razi	10	8	18
3	Al-Haitam	2	5	7
4	Al-Farabi	9	15	24
5	Al-Biruni	14	18	32
		42	58	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 1, distribusi pasien rawat inap menurut jenis kelamin di Rumah Sakit Islam Banjarmasin tahun 2025 menunjukkan bahwa dari total 100 responden, terdapat 42 pasien laki-laki dan 58 pasien perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang dirawat inap adalah perempuan (58%). Jika dilihat per ruangan, jumlah pasien perempuan lebih dominan hampir di semua ruang perawatan, kecuali di ruang Al-Razi yang memiliki lebih banyak pasien laki-laki (10 orang) dibandingkan perempuan (8 orang). Ruang dengan jumlah pasien terbanyak adalah ruang Al-Biruni (32 responden), diikuti ruang Al-Farabi (24 responden).

Tabel 2. Lama Pasien Rawat Inap RS Islam 2025

Ruangan	3Hari	4Hari	5Hari	6Hari	7Hari	Total
Paviliun Ibnu Sina	-	4	13	1	1	19
Al-Razi	-	3	10	4	1	18
Al-Haitam	-	2	2	3	-	7
Al-Farabi	6	8	2	5	3	24

Al-Biruni	2	8	10	12	-	32
Total	8	25	37	25	5	100

Sumber: Data Primer 2025

Pada Tabel 2, distribusi lama rawat inap menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dirawat selama 5 hari (37 responden), diikuti lama rawat inap 4 hari dan 6 hari yang masing-masing berjumlah 25 responden. Sementara itu, jumlah pasien dengan lama rawat inap 3 hari adalah yang paling sedikit (8 responden), dan hanya 5 pasien yang dirawat hingga 7 hari. Distribusi ini mengindikasikan bahwa rata-rata pasien menjalani rawat inap antara 4–6 hari. Jika dilihat berdasarkan ruangan, lama rawat inap terbanyak pada ruang Al-Biruni adalah 6 hari (12 pasien), sedangkan di Paviliun Ibnu Sina dan Al-Razi mayoritas pasien dirawat selama 5 hari.

Tabel 3. Umur Pasien Rawat Inap RS Islam 2025

Ruangan	Bayi (<5 tahun)	Anak- Anak (5-9 tahun)	Remaja (10-18 tahun)	Dewasa (18-59 tahun)	Lansia (60+ tahun)	Total	%
PaviliunIbnusina	0	0	0	19	0	19	19
AlRazi	0	0	0	18	0	18	18
AlHaitam	0	0	7	0	0	7	7
AlFarabi	1	0	0	22	1	24	24
AlBiruni	0	0	0	31	1	32	32
Total	1	0	7	90	2	100	100

Sumber: Data Primer 2025

Sementara itu, Tabel 3 menunjukkan distribusi pasien rawat inap berdasarkan kelompok umur. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori usia dewasa (18–59 tahun) sebanyak 90 responden (90%), diikuti oleh kelompok remaja (10–18 tahun) sebanyak 7 responden (7%), balita (<5 tahun) sebanyak 1 responden (1%), dan lansia (≥60 tahun) sebanyak 2 responden (2%). Tidak terdapat pasien pada kategori anak-anak (5–9 tahun). Distribusi per ruang memperlihatkan bahwa pasien dewasa mendominasi hampir seluruh ruangan, dengan jumlah terbanyak di ruang Al-Biruni (31 responden) dan Al-Farabi (22 responden). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin adalah pasien usia produktif.

Analisis Univariat

Tabel 4. Perilaku Caring Perawat Tahun 2025

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	69	69
Tidak Baik	31	31
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden (69%) menilai perilaku caring perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin berada pada kategori Baik (skor 36–60). Sebagian responden (31%) yang memberikan penilaian Tidak Baik (skor 10–35). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pasien merasakan perawat telah menerapkan aspek-aspek caring seperti empati, tanggung jawab, dan keterlibatan emosional dengan optimal.

Tabel 5. Kepuasan 2025

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	79	79
Tidak Puas	21	21
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden (79%) menyatakan Puas (skor 26–50) terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Sebagian responden (21%) yang merasa Tidak Puas (skor 10–25). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien.

Tabel 6. Tabulasi silang Caring Perawat dan Kepuasan Pasien 2025

Caring Perawat	Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Baik	64	5	69
Tidak Baik	15	16	31
Total	79	21	100

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 6 hasil penelitian ini, menunjukkan 64.% pasien yang menilai caring perawat sebagai 'baik' merasa puas. Sebaliknya, 16% responden berpikir bahwa perawatan perawat tidak Baik dan pasien merasa tidak puas.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Tabulasi Silang Hubungan Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien 2025

Variabel Independen (Caring Perawat)	Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	f	%	f	%
Baik	64	64.0	5	5.0	69	69.0
Tidak Baik	15	15.0	16	16.0	31	31.0
Total	79	79.0	21	21.0	100	100
p = 0,01				Coefisien Correlation : 0.504		

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 7 uji Spearman Rank, menunjukkan 64.% pasien yang menilai caring perawat sebagai 'baik' merasa puas, Nilai korelasi sebesar 0.504 menunjukkan hubungan sedang/moderate antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Dan nilai p value $p=0.01$ menunjukkan hubungan sangat signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien.

Pembahasan Perilaku Caring Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar responden (69%) menilai perilaku caring perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin berada pada kategori Baik (skor 36–60). Sebagian responden (31%) yang memberikan penilaian Tidak Baik (skor 10–35). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar perawat telah menunjukkan perilaku caring terhadap pasien selama perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Hasil dari penelitian Asriani (2023) menunjukkan bahwa perawat dengan status kepegawaian tetap memiliki tingkat caring yang lebih tinggi penelitian ini perlunya pelatihan perilaku caring untuk perawat agar kualitas pelayanan menjadi setara. Hasil dari penelitian Darmawan (2024) caring yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah empati, kehadiran aktif perawat, dan dukungan emosional (support). Hasil dari penelitian Tumanduk & Maramis (2024) empati dan kehadiran aktif perawat menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan.

Skor terendah dari pertanyaan caring ialah nomor 8 Saya merasa sangat terganggu dengan sikap perawat ini, menunjukkan keterlibatan emosional dalam membangun hubungan terhadap pasien, seperti saat berinteraksi dengan pasien tidak tersenyum atau dalam hal berbicara terasa seperti tidak menghargai pasien.

Dampak apabila perilaku caring yang ditunjukkan tidak optimal, pasien dapat merasa tidak diperhatikan secara emosional, yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan keperawatan. Kurangnya keterlibatan emosional dapat mengurangi rasa nyaman dan kepercayaan pasien, yang berpotensi memengaruhi kepatuhan terhadap rencana perawatan. Menekankan pentingnya kehadiran empatik, komunikasi yang mendalam, dan penciptaan lingkungan penyembuhan. Ketika caring diterapkan dengan baik, akan tercipta.

Saran membangun budaya organisasi yang mendorong perawat hadir secara utuh untuk pasien, sesuai prinsip *Being With* dan *Knowing* dalam teori Swanson. Perawat perlu diberikan pelatihan rutin mengenai pentingnya menyampaikan informasi secara jelas serta membangun kedekatan emosional. Manajemen rumah sakit survei kepuasan untuk memantau aspek caring yang masih lemah.

Pembahasan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Hampir seluruhnya responden (79%) menyatakan Puas (skor 26–50) terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Sebagian responden (21%) yang merasa Tidak Puas (skor 10–25). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat bertindak dengan cara yang baik dan membantu pasien saat mereka menerima perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Hasil dari penelitian Sri Hartati Rahayu (2024) menunjukkan bahwa dari total responden, 64,6% menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, dan sebagian besar (75%) mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit cukup baik dalam memenuhi harapan pasien. Hasil dari penelitian Yuliana & Fatimah (2024) didapatkan bahwa 64,6% pasien menyatakan puas, terdapat beberapa dimensi pelayanan yang masih dianggap kurang, terutama pada respon dan komunikasi petugas. Hasil dari penelitian Azhari & Lestari (2025) didapatkan kualitas komunikasi dan empati perawat di ruang rawat inap berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Skor Terendah Pertanyaan nomor 3 ialah Pelayanan perawat membuat keluhan Anda makin berkurang, menunjukkan efektivitas komunikasi tentang progres penyembuhan masih kurang. Mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan secara umum sangat memuaskan, ada

ketidakpuasan terkait penurunan keluhan yang mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman, ekspektasi pasien, atau keterbatasan dalam komunikasi.

Dampak dari nilai rendahnya skor pada indikator tersebut menunjukkan bahwa pasien mungkin merasa kurang dihargai atau tidak sepenuhnya memahami tindakan yang dilakukan. Sikap dan komunikasi perawat belum sepenuhnya empatik atau sopan dalam pandangan pasien. Contoh dari hasil temuan keluhan terhadap perawat sikap kurang tanggap. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bahkan kecemasan selama menjalani perawatan. Ketidakpuasan pada aspek ini dapat menimbulkan kecemasan pasien dan mengurangi kepercayaan terhadap tim medis.

Saran Manajemen rumah sakit dapat mengevaluasi survei untuk menilai dan memantau aspek kepuasan yang belum optimal. Memberikan edukasi singkat kepada pasien tentang penyakit agar pasien memahami bahwa penurunan keluhan tidak selalu instan.

Pembahasan Hubungan Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji Spearman Rank, menunjukkan 64.% pasien yang menilai caring perawat sebagai 'baik' merasa puas, Nilai korelasi Spearman sebesar 0.504 menunjukkan hubungan sedang/moderate antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Dan nilai p value $p=0.01$ menunjukkan hubungan yang sangat signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien.

Caring perawat semestinya memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pasien, sesuai dengan teori caring dari Jean Watson yang menekankan pada empati, kehadiran, serta komunikasi sebagai inti dari hubungan perawat-pasien. Namun, dalam praktik di lapangan, beberapa faktor lain dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, dan komunikasi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Hadi Suweko dan Bambang Edi Warsito (2023) yang menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan pasien dan belas kasih perawat. Hidayat & Pramesti (2024) di RSUD Dr. Moewardi Surakarta juga melaporkan adanya hubungan signifikan antara caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap kelas III ($p = 0,001$). berpengaruh terbesar adalah ketanggapan (responsiveness) dan pemberian dukungan emosional. Penelitian oleh Rahman et al. (2023) di RSUD Labuang Baji Makassar menemukan bahwa caring yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah empati dan kemampuan komunikasi terapeutik. Ini memperkuat bahwa emosional dan interaksi menjadi kunci keberhasilan pelayanan keperawatan.

Perilaku caring yang holistik (fisik, emosional, spiritual) meningkatkan pengalaman pasien. Rumah sakit perlu menciptakan lingkungan yang mendukung praktik caring, misalnya melalui *reward system* untuk perawat yang dinilai baik oleh pasien. Asumsi penelitian ini terlihat bahwa implementasi caring sangat bergantung pada peran kepala ruangan (karu) dalam membina dan mengawasi staf.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengeksplorasi seperti beban kerja perawat atau budaya organisasi yang mungkin memoderasi hubungan ini. Saran untuk bagi manajemen rs. Membuat sistem umpan balik real-time untuk memantau kepuasan pasien, terutama pada aspek keterlibatan emosional dan efektivitas komunikasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat di Rumah Sakit Islam Banjarmasin telah menunjukkan perilaku caring yang baik, dengan persentase 69%, yang mengindikasikan sikap positif dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Selain itu, hampir seluruh responden (79%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil analisis menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan bahwa 64% pasien yang menilai perilaku caring perawat sebagai “baik” juga merasa puas, dengan nilai korelasi 0,504 yang menunjukkan hubungan sedang (moderate) antara perilaku caring dan kepuasan pasien, serta nilai $p=0,001$ yang menandakan hubungan tersebut signifikan secara statistik. Berdasarkan temuan ini, disarankan kepada manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi caring perawat melalui pelatihan berkala, terutama pada aspek yang masih memperoleh skor rendah, dengan Katim dan Karu berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan di unit masing-masing serta mengoordinasikan keikutsertaan perawat pada pelatihan yang difasilitasi manajemen. Selain itu, perlu dikembangkan sistem evaluasi layanan melalui mekanisme umpan balik pasien untuk memantau tingkat kepuasan sekaligus memastikan adanya respons cepat terhadap keluhan, sehingga kualitas pelayanan keperawatan dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR REFERENSI

- Arofah, N., & Yulistiyana, L. N. (2023). *Analysis of the relationship between five dimensions of healthcare service quality and inpatient satisfaction at Ciremai Hospital, Cirebon City. Health Journal.*
- Bratajaya, C. N., dan Ernawati, E. (2020). Pentingnya soft skills dalam keperawatan.

Darmawan (2024). Studi literatur hubungan caring dan kepuasan pasien. *Jurnal Profesi Keperawatan*, Vol. 11 No. 1

Decoding the P-value: what statisticians need to know. (2023). Vsn.

Ellina et al., 2019 *Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: Based on Swanson's Theory Ind. Jour. of Publ. Health Rese. & Develop.*

Ellina, A. D., Kusnanto, Adiutama, N. M., Sismulyanto, & Rusmawati. (2019). *Swanson's Theory is used to evaluate nurse caring behavior and patient satisfaction. Indian Journal of Public Health Research & Development.*

Firmansyah dan Gunawan (2022). Perbedaan dalam pelaksanaan layanan Kesehatan.

Ismana, M. F. (2020). Hubungan antara lima dimensi kualitas layanan rawat jalan dan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan.*

J. Supranto, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 47.

KajianPustaka.com. (2016, April). Gaya kepemimpinan *situasional (Situational Leadership)*.

Kementerian Kesehatan (2021). Definisi Caring dalam Keperawatan

McDaniel, R. (1992). "*Client Perception of Caring Scale.*" In *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences* (Jean Watson ed.).

Meningkatkan Perilaku Caring Perawat dalam Kualitas Layanan Keperawatan Diah Fitri Purwaningsih, S., & Fitri Purwaningsih, D. (2015). Strategi untuk Meningkatkan Perilaku Caring Perawat dalam Kualitas Layanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.

Muhlisin, 2008 penerapan model konseptual Caring Jean Watson dalam perawatan keperawatan.

Muninjaya, I Wayan. (2012). Manajemen Rumah Sakit. Buku ini lebih mendalam membahas tentang cara-cara mengukur Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Muslim, D. M., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia.*

Nezhad, H., Rafiei Forough, Jalal, E. J., & Haghani, H. (2007). *Relationship Between Nurse Caring Behaviors from Patients' Perspectives & Their Satisfaction. Iran Journal of Nursing.*

Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., ... & Papastavrou, E. (2011). *Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors. Journal of Nursing Scholarship.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*" *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Purwaningsih, 2015 Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan jurnal.unimus.ac.id
- Rahman, S. A., Kadrianti, E., dan Kadir, A. (2022). Strategi Caring dalam Manajemen Keperawatan.
- Sari, D. P., dan Utami, S. (2021). Dimensi kehandalan, empati, dan responsivitas dalam kepuasan pasien.
- Sri Hartati Rahayu (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
- Thoha, Miftah. 2003. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Watson, J. (2018). *Caring Science, Mindful Practice: Implementing Watson's Human Caring Theory*. Springer Publishing.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien terhadap penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan Indonesia.
- Wiharni, R. (2022). Perilaku Caring Perawat dan dampaknya terhadap Pasien.
- World Health Organization. (2020). Pendekatan holistik terhadap Kesehatan dalam konteks caring. WHO.