

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP *CARING* PERAWAT DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK

<sup>1</sup>Safa Dhiaulhaq Azalia\*, <sup>2</sup>Veronika Papo Bage

D3 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mayapada, Jakarta, Indonesia

\*Email: savadhiaulhaq@gmail.com

---

### Abstrak

*Caring* perawat merupakan komponen fundamental dalam pelayanan keperawatan yang berkualitas dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Marinir Cilandak. Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 150 pasien rawat inap yang diambil dari enam ruangan berbeda. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif. Hasil Analisis Data: Karakteristik responden menunjukkan mayoritas laki-laki (52,7%), berusia 46-65 tahun (36%), dan berpendidikan SMA/SMK (68%). Analisis kepuasan pasien mengungkapkan bahwa 64,7% responden sangat puas dan 35,3% puas dengan *caring* perawat. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di Rumah Sakit Marinir Cilandak sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan keberhasilan implementasi prinsip-prinsip *caring* dalam praktik keperawatan sehari-hari dan pencapaian standar pelayanan yang berkualitas. Saran: Disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas *caring* melalui program pelatihan berkelanjutan, pengembangan keterampilan komunikasi terapeutik, dan sistem evaluasi reguler. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi *caring* perawat serta dampaknya terhadap hasil perawatan pasien secara keseluruhan.

### Kata Kunci

*Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

---

### Abstract

*Nurse Caring is a fundamental component of quality nursing services and has a significant impact on patient satisfaction. This study aims to describe the level of patient satisfaction with nurse caring in the inpatient ward of Cilandak Marine Hospital. Research Methodology: This research uses a descriptive quantitative design with purposive sampling technique. The sample consists of 150 inpatients taken from six different rooms. Data were collected using a questionnaire and analyzed descriptively. Data Analysis Results: The characteristics of the respondents show that the majority are male (52.7%), aged 46-65 years (36%), and have a high school/vocational education (68%). Analysis of patient satisfaction revealed that 64.7% of respondents were very satisfied and 35.3% were satisfied with nurse caring. No respondents expressed dissatisfaction with the services received. Conclusion: This study concludes that the level of patient satisfaction with nurse caring at Cilandak Marine Hospital is very high. This indicates the successful implementation of caring principles in daily nursing practice and the achievement of quality service standards. Suggestions: It is recommended to maintain and improve the quality of caring through continuous training programs, development of therapeutic communication skills, and regular evaluation systems. Further research is needed to explore factors influencing nurse caring and its impact on overall patient care outcomes.*

### Keywords

*Nurse Caring, Patient Satisfaction, Inpatient*

\* Corresponding author : Safa Dhiaulhaq Azalia

Email Address : [savadhiaulhaq@gmail.com](mailto:savadhiaulhaq@gmail.com)

Received : October 07, 2024; Revised : November 01, 2024; Accepted : November 15, 2024; Published : December 01, 2024

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat ungkapan pasien yang diperoleh dari pemberi layanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. (Depkes, 2022). Setelah pasien mendapatkan pelayanan keperawatan pasien menilai atau mengevaluasi bahwa layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan Keperawatan menjadi bagian terpenting dalam pelayanan rumah sakit karena sebagian besar perawat menjadi tenaga kerja terbanyak yang melakukan pelayanan selama 24 jam yang juga menyerap anggaran pemasukan rumah sakit. (Artikel Eransa. 2021).

Menurut Syamsu Alam et al (2021), data dunia dari aplikasi tentang penerapan model *caring* di kalangan perawat masih menunjukkan bahwa persentase kualitas layanan *caring* lebih rendah, antara lain di Irlandia 11% dan Yunani 47%. Temuan ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Liu di China (2013) yang dilaporkan dari survei terhadap 595 pasien dengan 197 responden (33,11%) menyatakan bahwa *caring* perawat sudah cukup, dan 83 responden (13,95%) menyatakan bahwa perawat kepedulian tidak cukup. Di Indonesia, perilaku *caring* merupakan penilaian bagi pengguna layanan kesehatan. Hasil penelitian Titik (2014) menunjukkan 24% *caring* perawat berada pada kategori cukup. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh perawat, 60% pasien mengeluhkan perilaku *caring* perawat, pasien menyebutkan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Dengan kurangnya perilaku *caring* perawat dapat memperburuk pelayanan kesehatan yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan merugikan pasien dan rumah sakit.

Beberapa penelitian mengenai perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menyatakan bahwa perawat masih belum menerapkan perilaku *caring* dengan baik. Penelitian oleh Tiara & Lestari (2013) menunjukkan bahwa dari 96 responden yang diambil sebagai sampel, 49% merasa kurang puas dengan pelayanan perawat di rumah sakit. Hasil survei tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di beberapa negara menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78,88% di India, 78,5% di Pakistan, 77% di Nigeria, dan 40% di Ethiopia. Masalah utama perilaku *caring* adalah ketidakpuasan terhadap informasi yang didapatkan dari perawat dan kurangnya komunikasi perawat saat memberikan pelayanan. Data dari sebuah rumah sakit di salah satu negara ASEAN pada

tahun 2016 menunjukkan kepuasan pasien sebesar 79%, sementara standar yang ditetapkan adalah >80%, dengan angka komplain 4–5 kasus per bulan (Widiasari, 2019). Penelitian di Jakarta menunjukkan bahwa 64,2% dari 81 perawat berperilaku baik (Kalsum, 2016), sementara penelitian di Semarang menunjukkan bahwa 60% dari 50 perawat berperilaku caring (Suwoko & Warsito, 2019).

Untuk mengatasi masalah yang terdapat pada *caring* perlu meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan dan melakukan monitoring perilaku *caring* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan mengedepankan prinsip-prinsip *caring*. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Watson, 2017) dalam (Octaviani & dkk, Agustus 2020).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Marinir Cilandak Merupakan rumah sakit Militer Korps Marinir TNI-AL kelas II yang telah terakreditasi oleh Departemen Kesehatan RI yang terletak di wilayah Jakarta Selatan. Rumah Sakit tingkat II merupakan rumah sakit yang dilengkapi dengan fasilitas pelayanan kesehatan 8 sampai dengan 11 pelayanan kesehatan jenis spesialisik dan subspecialistik, fasilitas penelitian dan pendidikan, serta kesehatan matra laut, juga fasilitas rawat inap lebih dari 200 tempat tidur pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada karya tulis ilmiah ini setelah melakukan survei di Rumah Sakit Marinir Cilandak menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas dengan 97 responden (64,7%) menyatakan “Sangat setuju” terhadap perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Selain itu, 53 responden (35,3%) menyatakan puas dengan memilih “Setuju” terhadap perilaku *caring* perawat. Berdasar definisi operasional yang diberikan, responden yang memilih “Sangat setuju” berada dalam rentang skor 64-75, yang mengindikasikan penilaian sangat tinggi dan tingkat kepuasan sangat baik. Sedangkan, responden yang memilih kategori “Setuju” berada dalam rentang skor 52-63, menunjukkan penilaian positif dan tingkat kepuasan baik. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Marinir Cilandak telah mencapai standar yang tinggi dalam aspek *caring*, yang tercermin dari tidak adanya responden yang memilih kategori “Kurang Setuju” (skor 40-51), “Tidak Setuju” (skor 28-39), atau “Sangat Tidak Setuju” (skor 15-27). Hal ini menunjukkan konsistensi kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey deskriptif. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Marinir Cilandak. Jumlah sampel dalam penelitian ini 240 responden. Tehnik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan, dan ruang rawat inap.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	79	52,7
Perempuan	71	47,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.1. menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 79 responden (52,7%) berjenis kelamin laki-laki dan 71 responden (47,3%) berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase
18-25 tahun	34	22,7
26-45 tahun	49	32,7
46-65 tahun	54	36,0
>66 tahun	13	8,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang datang ke Rumah Sakit Marinir Clandak tanggal 24 juni-9 juli mayoritas berusia 46-65 tahun sebanyak 54 responden (36%), diikuti responden berusia 26-45 tahun sebanyak 49 responden (32,7%), dan responden berdasarkan usia 18-25 tahun sebanyak 34 responden (22,7%). Jumlah paling sedikit berusia lebih dari 66 tahun sebanyak 13 responden (8,7%). Hal ini mengidentifikasikan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif dan dewasa.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	12	8,0
SMP	9	6,0
SMA/SMK	102	68,0
Perguruan Tinggi	27	18,0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Diketahui bahwa frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 102 responden (68%). Kelompok terbesar kedua adalah responden dengan latar belakang pendidikan Perguruan tinggi sebanyak 27 responden

(18%), sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan SD sebanyak 12 responden (8%), berpendidikan SMP sebanyak 9 responden (6%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berstatus pendidikan minimal SMA.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ruang Rawat Inap**

Ruangan	Frekuensi	Presentase
Anyelir	6	4,0
Bougenville	40	26,7
Cempaka Atas	23	15,3
Cempaka Bawah	10	6,7
Edelweis	2	18,7
Flamboyan Atas	43	28,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas diketahui bahwa responden terbanyak dari ruang rawat inap berjumlah 150 orang pasien yang datang ke Rumah Sakit Marinir Cilandak tanggal 24 juni – 9 juli 2024. Diketahui bahwa frekuensi responden berdasarkan berdasarkan ruang rawat inap jumlah responden paling banyak adalah ruang rawat inap Flamboyan Atas sebanyak 43 responden (28,7%). Ruang Bougenville sebanyak 40 responden (26,7%), ruang Edelweis sebanyak 28 responden (18,7%), Cempaka Atas sebanyak 23 responden (15,3%). Jumlah responden yang lebih sedikit berasal dari ruang Cempaka Bawah sebanyak 10 responden (6,7%), ruang Anyelir sebanyak 6 responden (4%).

#### Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil analisis kuesioner dari 150 responden, ditemukan bahwa meskipun tersedia lima kategori jawaban (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju), semua respon terkonsentrasi pada dua kategori paling positif, yaitu setuju dan sangat setuju, yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap *caring* perawat. Rincian distribusi respon tersebut ditampilkan dalam Tabel 5. berikut:

**Tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat**

Kategori <i>Caring</i>	Frekuensi	Presentase
Setuju	53	35,3
Sangat Setuju	97	64,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.5 Menunjukkan dari 150 responden, mayoritas pasien merasa sngat pusa dengan 97 responden (64,7%) menyatakan “Sangat setuju” terhadap perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Selain itu, 53 responden (35,3%) menyatakan puas dengan memilih “Setuju” terhadap perilaku *caring* perawat. Berdasar definisi operasional yang diberikan, responden yang memilih “Sangat setuju” berada dalam rentang skor 64-75, yang mengindikasikan penilaian sangat tinggi dan tingkat kepuasan sangat baik. Sedangkan, responden yang memilih kategori “Setuju” berada dalam rentang skor 52-63, menunjukkan penilaian positif dan tingkat kepuasan baik. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Marinir Cilandak telah mencapai standar yang tinggi dalam aspek *caring*, yang tercermin dari tidak adanya responden yang memilih kategori

"Kurang Setuju" (skor 40-51), "Tidak Setuju" (skor 28-39), atau "Sangat Tidak Setuju" (skor 15-27). Hal ini menunjukkan konsistensi kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien.

Gambaran *Caring* Perawat Berdasarkan Karakteristik Pasien

Distribusi *caring* perawat berdasarkan karakteristik perawat dapat dilihat pada table 6. berikut:

**Tabel 6. Distribusi *Caring* Perawat Berdasarkan Karakteristik Pasien**

Karakteristik Pasien	<i>Caring</i> Perawat				Total	
	Setuju		Sangat Setuju		F	%
	F	%	F	%		
<b>Jenis Kelamin</b>						
Laki-Laki	25	27,9	54	51,1	79	79
Perempuan	28	25,1	43	45,9	71	71
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>Usia</b>						
18-25 Tahun	9	12	25	22	34	34
26-45 Tahun	16	17,3	33	31,7	49	49
46-65 Tahun	20	19,1	34	34,9	54	54
>66 Tahun	8	4,6	5	8,4	13	13
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>Pendidikan</b>						
SD	3	4,2	9	7,8	12	12
SMP	3	3,2	6	5,8	9	9
SMA/SMK	39	36	63	66	102	102
Perguruan Tinggi	8	9,5	19	17,5	27	27
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>Ruang Rawat Inap</b>						
Anyelir	0	2,1	6	3,9	6	6
Bougenville	12	14,1	28	25,9	40	40
Cempaka Atas	4	8,1	19	14,9	23	23
Cempaka Bawah	5	3,5	5	6,5	10	10
Edelweis	15	9,9	13	18,1	28	28
Flamboyan Atas	17	15,2	26	27,8	43	43
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>150</b>	<b>150</b>

Berdasarkan tabel 6. data menunjukkan distribusi yang relatif seimbang antara responden laki-laki dan perempuan dalam menilai perilaku *caring* perawat. Meskipun terdapat sedikit perbedaan persentase, dengan 51,1% laki-laki dan 45,9% perempuan yang sangat setuju, perbedaan ini tidak signifikan secara statistik. Kelompok usia 46-65 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (34,9%), diikuti oleh kelompok usia 26-45 tahun (31,7%). Mayoritas responden yang sangat setuju dengan perilaku *caring* perawat memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (66%). Variasi dalam persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat juga terlihat di berbagai ruang rawat inap. Ruang Edelweis memiliki persentase tertinggi pasien yang sangat setuju dengan perilaku *caring* perawat (27,8%), diikuti oleh ruang Bougenville (25,9%). Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh variasi dalam beban kerja perawat, rasio perawat-pasien, atau budaya kerja di masing-masing unit.

## PEMBAHASAN

Hasil analisis data mengenai kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Marinir Cilandak menunjukkan bahwa dari 150 responden, mayoritas pasien merasa sangat puas dengan 97 responden (64,7%) menyatakan "Sangat setuju" terhadap perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat. Selain itu, 53 responden (35,3%) menyatakan puas dengan memilih "Setuju" terhadap perilaku *caring* perawat. Berdasar definisi operasional yang diberikan, responden yang memilih "Sangat setuju" berada dalam rentang skor 64-75, yang mengindikasikan penilaian sangat tinggi dan tingkat kepuasan sangat baik. Sedangkan, responden yang memilih kategori "Setuju" berada dalam rentang skor 52-63, menunjukkan penilaian positif dan tingkat kepuasan baik. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Marinir Cilandak telah mencapai standar yang tinggi dalam aspek *caring*, yang tercermin dari tidak adanya responden yang memilih kategori "Kurang Setuju" (skor 40-51), "Tidak Setuju" (skor 28-39), atau "Sangat Tidak Setuju" (skor 15-27). Hal ini menunjukkan konsistensi kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien.

Hasil data menunjukkan distribusi yang relatif seimbang antara responden laki-laki dan perempuan dalam menilai perilaku *caring* perawat. Meskipun terdapat sedikit perbedaan persentase, dengan 51,1% laki-laki dan 45,9% perempuan yang sangat setuju. Kelompok usia 46-65 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (34,9%), diikuti oleh kelompok usia 26-45 tahun (31,7%). Mayoritas responden yang sangat setuju dengan perilaku *caring* perawat memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (66%). Variasi dalam persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat juga terlihat di berbagai ruang rawat inap. Ruang Edelweis memiliki persentase tertinggi pasien yang sangat setuju dengan perilaku *caring* perawat (27,8%), diikuti oleh ruang Bougenville (25,9%).

Hal ini sejalan dengan visi dan misi Rumah Sakit Marinir Cilandak yaitu "Menjadi Rumah Sakit TNI AL Yang Berkualitas dan Dicintai" sehingga seluruh Sumber Daya Manusia di RSMC dituntut untuk memberikan pelayanan berorientasi pada pasien. Kualitas pelayanan, terutama dalam aspek *caring* perawat, merupakan salah satu indikator penting untuk mencapai visi dari Rumah Sakit Marinir Cilandak. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat menyatakan setuju atau sangat setuju dengan *caring* perawat mencerminkan keberhasilan rumah sakit ini dalam mewujudkan visinya untuk menjadi rumah sakit yang berkualitas dan dicintai oleh pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap *caring* perawat menunjukkan bahwa perawat di rumah sakit ini tidak hanya kompeten dalam hal keterampilan klinis tetapi juga mampu memberikan perhatian dan empati yang dibutuhkan pasien selama masa perawatan. Ini sangat penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya memperkuat reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul dan humanis. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan perawat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman pasien dan pencapaian visi rumah sakit.

*Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. *Caring* sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. *Caring* memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2019). Dalam konteks keperawatan, *caring* tidak hanya mencakup aspek teknis perawatan, tetapi juga melibatkan dimensi emosional, spiritual, dan psikososial (Feo et al., 2020). Hasil penelitian di RS Marinir Cilandak menunjukkan bahwa perawat telah berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip *caring* ini dengan sangat baik, tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien.

Watson (2012) dalam Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh *carative* factor yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari seorang perawat. Penelitian terkini oleh

Kusnanto (2019) menegaskan bahwa *caring* perawat yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap hasil perawatan yang lebih baik. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa investasi dalam peningkatan kualitas *caring* perawat bukan hanya masalah kepuasan pelanggan, tetapi juga berimplikasi langsung pada efektivitas perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Penelitian oleh Kusumaningrum et al. (2020) mengenai hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di salah satu rumah sakit di Jakarta menunjukkan hasil yang serupa dengan temuan di Rumah Sakit Marinir Cilandak. Hal ini mengindikasikan adanya tren positif dalam implementasi praktik *caring* di fasilitas kesehatan di Indonesia, khususnya di daerah perkotaan. Namun, perlu dicatat bahwa kondisi ini mungkin tidak merepresentasikan situasi di seluruh Indonesia, mengingat adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penting untuk memahami bahwa *caring* adalah konsep yang dinamis dan memerlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkannya. Ren et al. (2024) menyarankan beberapa strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas *caring* perawat, termasuk pelatihan berkelanjutan tentang keterampilan komunikasi dan empati, penerapan model *caring* dalam praktik keperawatan sehari-hari, dan implementasi sistem umpan balik reguler dari pasien.

Sulistyowati dan Haryuni (2021) menekankan bahwa mempertahankan kualitas *caring* yang tinggi bukanlah tugas yang mudah dan memerlukan upaya berkelanjutan. Mereka menyarankan bahwa pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada pengembangan keterampilan interpersonal dan komunikasi dapat secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap *caring* perawat. Penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan kompetensi perawat, terutama dalam aspek *caring*, dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan dan kepuasan pasien.

Perlu dicatat bahwa meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, ada beberapa pertimbangan metodologis yang perlu diperhatikan. Salah satu di antaranya adalah kemungkinan adanya bias respons positif, di mana pasien mungkin cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi karena berbagai faktor, termasuk rasa segan atau takut akan dampak negatif jika memberikan penilaian rendah. Oleh karena itu, penggunaan metode penelitian campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan survei kuantitatif dengan wawancara mendalam kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pasien (Creswell & Plano Clark, 2018).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mayoritas pasien merasa sangat puas, dengan 64,7% responden menyatakan "Sangat setuju" terhadap perilaku *caring* perawat. 35,3% responden menyatakan puas dengan memilih "Setuju" terhadap perilaku *caring* perawat. Tidak ada responden yang memilih kategori "Kurang Setuju", "Tidak Setuju", atau "Sangat Tidak Setuju".

*Caring* perawat yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada perawatan kesehatan secara keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa *caring* bukan hanya masalah kenyamanan, tetapi juga memiliki implikasi medis yang signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

Aeni, W. N., Yulianti, A., & Dharmana, E. (2021). Pengaruh Pelatihan Caring terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 16(1), 38-46.

- Afrini, S. (2019). *Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019*. Skripsi Sarjana, Universitas Andalas.
- Aisyah, S., Imani, C. M., & Rahayu, P. (2020). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Amalia, S., Setiawan, H., Diani, N., Yakin, R., & Lestari, D. R. (2023). Gambaran Caring Perawat di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 14(1).
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1).
- Andrianti, S., & Mariena, F. (2022). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. *Nursing Journal*, 2(1).
- Edgar Ch.Q, Wuwung, Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*, 8(1), 113-120.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kalsum. (2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Jakarta. Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32964/1/UMI%20KALSUM-FKIK>
- Khasanah, A. P. (2019). Hubungan antara perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Kusumaningrum, A., Sutanto, T., & Widayanti, D. (2022). Implementasi caring dalam praktik keperawatan: Studi kasus di rumah sakit pemerintah Indonesia. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 32-41.
- Matsuroh, I., & Anggita T, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: BPPSDMK. Kemenkes RI.
- Ningsih, Y. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020.
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6).
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pemenkes RI. (2019). Undang- Undang RI Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.

- Pratiwi, N., Siauta, V. A., & Taha, M. D. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD ndata Provinsi Sulawesi Tengah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(3), 104-108.
- Ren, Y., Zhou, Y., & Wang, L. (2024). Strategies to enhance nursing care quality: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*.