

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT BRAWIJAYA LAWANG

Rindi Antika¹, Mangsur M. Nur²

rindiantk74@gmail.com¹, mangsurmnur23@gmail.com²

STIKes Maharani Malang

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Berdasarkan survei kepuasan di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang periode Januari–Maret 2026, tingkat kepuasan pasien baru mencapai $\geq 87\%$, belum memenuhi standar minimal Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 sebesar $\geq 90\%$. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 32 responden yang merupakan pasien rawat inap, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner perilaku *caring* perawat (24 item) dan kuesioner kepuasan pasien (25 item) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman's Rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup (50%), sementara tingkat kepuasan terbanyak berada pada kategori puas (46,9%) dan sangat puas (43,8%). Analisis bivariat menghasilkan nilai koefisien korelasi $r = 0,637$ dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Hal ini membuktikan adanya hubungan yang signifikan dengan kekuatan korelasi kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Brawijaya Lawang. Disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Diperlukan upaya peningkatan pembinaan serta evaluasi berkelanjutan oleh pihak rumah sakit terhadap penerapan perilaku *caring* perawat sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Perilaku *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the main indicators of the quality of nursing services in hospitals. Based on a satisfaction survey in the inpatient ward of Brawijaya Lawang Hospital for the period January–March 2026, the patient satisfaction level only reached $\geq 87\%$, which does not meet the minimum standard of $\geq 90\%$ stipulated in the Minister of Health Decree No. 129 of 2008. The research design used was descriptive correlative with a cross-sectional approach. The sample consisted of 32 respondents who were inpatients, selected using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through a nurse caring behavior questionnaire (24 items) and a patient satisfaction questionnaire (25 items) that had been tested for validity and reliability. Data were analyzed using the Spearman's Rho correlation test. The results showed that the majority of respondents rated nurse caring behavior in the sufficient category (50%), while the highest levels of satisfaction were in the satisfied (46.9%) and very satisfied (43.8%) categories. Bivariate analysis produced a correlation coefficient value of $r = 0.637$ with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.01$). This demonstrates a significant correlation between nurses' caring behavior and inpatient satisfaction at Brawijaya Lawang Hospital. It was concluded that the better the nurses' caring behavior, the higher the patient satisfaction. Continuous improvement efforts in guidance and evaluation by the hospital regarding the implementation of nurse caring behavior are needed as a strategy for enhancing the overall quality of nursing care services.

Keywords: Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction, Inpatient Ward.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi utama dalam penyelenggaraan upaya penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) secara terpadu. *World Health Organization* (WHO) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah komponen inti dari sistem kesehatan yang efektif, di mana pasien berhak mendapatkan layanan yang aman, efektif, berpusat pada manusia, tepat waktu, merata, dan terintegrasi (WHO, 2018) dalam (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024). Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan layanan yang manusiawi, responsif, empatik dan harapan masyarakat yang semakin tinggi (Saputra, 2025). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa selama satu dekade terakhir, kepuasan pasien memainkan peran yang semakin penting dalam sistem pembaruan pemeliharaan kesehatan di berbagai belahan dunia, sebagaimana tercatat pada evaluasi di tujuh belas negara yang dijadikan objek pengamatan, terutama yang berhubungan dengan peran perawat (Agus Riyadi, 2023).

Peran perawat merupakan tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kependudukan dalam sistem, dimana dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari profesi perawat maupun dari luar profesi keperawatan yang bersifat konstan (Puti Sarah Sagurawati,

2022). Perawat memiliki berbagai macam peran, yaitu: pemberi asuhan keperawatan, pelindung dan advokat pasien, manager kasus, rehabilitator, komunikator, kolaborator, educator, pembaharu, pemberi kenyamanan, role model, dan peneliti. Perawat juga memiliki peran dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan perilaku caring. Morrison & Burnard (2009) dalam (Ahmad Nur Khoiri, Hendig Hismantoko, 2024) menegaskan bahwa perawat yang menerapkan perilaku caring secara konsisten berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien, percepatan proses penyembuhan, serta terciptanya hubungan terapeutik yang saling percaya antara perawat dan pasien.

Secara nasional, fenomena kurangnya penerapan perilaku caring perawat masih menjadi perhatian serius dalam dunia keperawatan Indonesia. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada beberapa rumah sakit di Jakarta, sebanyak 14% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dengan penyebab utama yang dilaporkan adalah perilaku caring perawat yang kurang baik (Kemenkes RI, 2019, dalam (Senofia, Elta; Ayudytha, 2025). Penelitian di berbagai rumah sakit di Indonesia juga menunjukkan data yang perlu mendapat perhatian: di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado ditemukan perilaku caring perawat yang kurang baik sebesar 26,7%, di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal sebesar 29,6%, dan di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso separuh dari total perawat atau sekitar 50% masih berperilaku kurang caring.

Perilaku caring merupakan inti dan fokus utama dalam praktik keperawatan profesional. Watson (2013) dalam (Agus Riyadi, 2023) melalui *Theory of Human Care* menjelaskan bahwa terdapat sepuluh faktor caring yang merepresentasikan perilaku welas asih seorang perawat, di antaranya adalah pengembangan nilai *humanistik-altruistik*, pembangunan kepercayaan, penumbuhan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain, serta penciptaan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan pasien secara holistik. Caring didefinisikan sebagai manifestasi perhatian kepada orang lain, penghormatan terhadap harga diri dan kemanusiaan, serta komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang merugikan pasien (Ika Puspita Pratiwi¹, Yasir Haskas, 2023). Perawat yang menerapkan perilaku caring secara optimal akan mampu memahami dan membantu klien secara menyeluruh, meliputi kebutuhan biofisik, psikososial, dan interpersonal. Dampak positif penerapan perilaku caring bagi pasien antara lain meliputi peningkatan proses penyembuhan, rasa aman dan nyaman

selama perawatan, serta terbinanya kepercayaan antara pasien dan perawat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kepuasan dinilai tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi, atau ketika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien sama dengan atau bahkan melampaui harapan yang dimilikinya (Senofia, Elta; Ayudytha, 2025). Sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul dimana pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasinya. Nursalam (2014) dalam (Pratiwi & Saparwati, 2023) menegaskan bahwa kepuasan merupakan fenomena sosial yang relatif kompleks, di mana pasien melakukan evaluasi dengan membandingkan kebutuhan yang diinginkan dengan kebutuhan yang benar-benar diperolehnya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang seluruhnya dapat diupayakan melalui penerapan perilaku caring perawat secara konsisten (Agus Riyadi, 2023).

Di Kota Malang khususnya, masih terbatasnya data yang komprehensif mengenai gambaran hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap menjadikan penelitian ini penting untuk dilaksanakan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus masukan berbasis bukti bagi manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan mutu layanan keperawatan yang berkelanjutan. Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang pada bulan Januari-Maret 2026, didapatkan $\geq 87\%$ pasien mengatakan puas, hasil tersebut hampir memenuhi standar kepuasan Kemenkes. Dimana menurut Kemenkes 129 tahun 2008 tentang standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (DEPKES, 2018). Kesenjangan dalam penelitian ini adalah ketidakmampuan mempertahankan perilaku caring yang konsisten di tengah tuntutan pekerjaan rumah sakit. Hal ini menciptakan jarak antara apa yang dibutuhkan pasien (dukungan emosional/empati) dengan apa yang diberikan perawat (tindakan fisik semata), yang pada akhirnya menghambat tercapainya target kepuasan pasien sesuai standar nasional.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RS Brawijaya Lawang, peneliti datang ke RS Brawijaya Lawang pada tanggal 12 Maret 2026 dan melakukan wawancara dengan keluarga pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang untuk melakukan survei awal. Kemudian, dilakukan wawancara untuk pengambilan sampel dari populasi yaitu 10 pasien. Dari survei tersebut 2 pasien mengatakan puas, 2 pasien mengatakan cukup puas dan 6 lainnya mengatakan tidak puas dengan perilaku caring perawat karena merasa kurang perhatian dari perawat. Maka, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ini karena adanya kesenjangan antara standar kualitas pelayanan yang diterapkan pemerintah dengan realitas di lapangan dengan judul "Hubungan Perilaku Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Brawijaya Lawang".

Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku caring perawat rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Brawijaya Lawang.

2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi perilaku caring perawat rawat inap di RS Brawijaya Lawang.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Brawijaya Lawang.
- 3) Menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Brawijaya Lawang.

METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan desain penelitian analitik korelatif (correlative study) dengan metode pendekatan cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya yang selanjutnya diuji secara statistik (uji hipotesis) atau uji korelasi yang menghasilkan koefisien korelasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat (sebagai variabel independen) terhadap tingkat kepuasan pasien (sebagai variabel dependen).

2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dewasa (usia 17 tahun sampai 60 tahun) yang menjalani perawatan rawat inap di RS Brawijaya Lawang. Berdasarkan data yang diambil dari ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang, jumlah populasi pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang dalam 2 bulan terakhir sebanyak 120 pasien.

b. Sampel

Penentuan besar sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (sampel error), batas toleransi 15%

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0,0225)}$$

$$n = \frac{120}{1 + 2,7} = \frac{120}{3,7}$$

$$n = 32,43 = 32 \text{ pasien}$$

Melalui hasil perhitungan rumus slovin diatas, maka jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 32 pasien.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Penelitian ini mempunyai kriteria populasi antara lain:

a) Kriteria Inklusi

1. Pasien yang telah diberikan perawatan oleh perawat selama 2×24 jam
2. Bersedia menjadi responden
3. Berkomunikasi dengan baik
4. Bisa membaca dan menulis
5. Sehat secara mental
6. Pasien berusia 17 – 60 tahun

b) Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang mengalami penurunan kesadaran atau penyakit kegawatan
2. Pasien dengan penggunaan obat penenang
3. Pasien dengan gangguan mental

c. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling dengan menggunakan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Melalui hasil perhitungan rumus slovin, maka jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 32 pasien.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari variabel penelitian. Tahap instrumen ini menggunakan kuesioner, dimana kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memberikan beberapa pertanyaan yang sudah tertulis kepada responden. Agar data yang diperoleh akurat dan dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan realistik, diperlukan instrumen yang valid, konsisten, dan dapat memberikan data hasil penelitian (reliabel). Dalam penelitian ini pengumpulan data dari kedua variabel menggunakan kuesioner.

4. Pengumpulan Data

a. Tahap Persiapan

1. Mengurus surat izin studi pendahuluan dari lembaga yang berwenang yaitu STIKes Maharani Malang sebagai surat pengantar untuk melakukan penelitian di RS Brawijaya Lawang.
2. Setelah surat pengantar diterbitkan, peneliti mengajukan surat pengantar izin studi pendahuluan tersebut kepada Direktur RS Brawijaya Lawang.
3. Apabila ijin telah diberikan, peneliti mendapatkan surat balasan dari RS Brawijaya Lawang.
4. Peneliti melakukan studi pendahuluan dan mendapatkan data terkait jumlah pasien rawat inap selama 1 bulan terakhir di bulan Februari 2026, data tersebut digunakan untuk menyusun proposal penelitian.
5. Peneliti melakukan Uji Etik Penelitian
6. Peneliti menyiapkan kuesioner kemudian berkoordinasi dengan perawat ruang rawat inap dan pasien di RS Brawijaya Lawang untuk mengisi kuesioner tersebut.

b. Tahap Pelaksanaan

1. Setelah mendapat ijin dari Direktur Rumah Sakit Brawijaya Lawang, kemudian peneliti melakukan penelitian di ruang rawat inap dengan melakukan konfirmasi kepada pihak manajemen Rumah Sakit dan kepala ruang rawat inap dengan menyampaikan maksud dan tujuan penelitian serta prosedur penelitian.
2. Peneliti meminta ijin kepada kepala ruang rawat inap dan meminta rekomendasi pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi pasien pada penelitian ini.
3. Menjelaskan kepada calon responden tentang deskripsi singkat penelitian ini, tujuan, manfaat, prosedur penelitian, hak untuk menolak dan kerahasiaan sebagai responden.
4. Memberikan instruksi jelas tentang cara mengisi formulir dan apa yang diharapkan dari responden dengan menandatangani informed consent secara offline sebagai bukti persetujuan.
5. Membagikan formulir kuesioner kepada responden.
6. Peneliti dibantu oleh petugas yang bertugas untuk membagikan kuesioner.
7. Menginformasikan waktu pengisian formulir adalah 15 menit.
8. Memonitor pengisian formulir secara real-time untuk memastikan kelengkapan pengisian dan kualitas data.
9. Setelah semua pertanyaan terjawab, lembar kuesioner dikumpulkan kembali dan dilakukan pengecekan kembali oleh peneliti.
10. Memastikan untuk menjaga privasi dan keamanan data responden, serta memastikan bahwa data hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan sesuai dengan etika penelitian.

11. Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti akan melakukan pengolahan data dan analisa data.

5. Analisis Data

Analisis data adalah suatu tahap penelitian yang sangat penting, data yang akurat memerlukan analisis data yang tepat. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

a. Analisis Univariat

Hasil analisis univariat akan di presentasikan melalui tabel dan grafik distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentase data setiap variabel penelitian, yang nantinya akan dijelaskan secara interpretative. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti meliputi data demografi (usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat Pendidikan), perilaku caring dan kepuasan pasien.

Maka digunakan interpretasi nilai presentase dengan kategori sebagai berikut:

0 %	: Tidak satupun
1-25%	: Sebagian kecil
26-49%	: Hampir setengahnya
50%	: Setengah
51-75%	: Sebagian besar
76-99%	: Hampir selalu
100%	: Seluruhnya

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen (perilaku caring perawat) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien). Hasil Analisa data disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi dan presentase untuk melihat hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan di RS Brawijaya Lawang. Karena kedua variabel bersifat kategori, maka uji yang tepat adalah menggunakan uji statistik.

Tabel 1 Interval Koefisien

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi	Tafsirannya
0,00-0,199	+ dan -	Hubungan sangat rendah
0,20-0,399	+ dan -	Hubungan rendah
0,40-0,599	+ dan -	Hubungan cukup kuat
0,60-0,799	+ dan -	Hubungan kuat
0,80-1,000	+ dan -	Hubungan sangat kuat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Umum

Data umum akan menampilkan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	14	43,8 %
Perempuan	18	56,3 %
Total	32	100%

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berdasarkan jenis kelamin responden perempuan sebanyak 18 responden (56,3 %).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-20 Tahun	4	12,5 %
21-30 Tahun	8	25,0 %
31-40 Tahun	14	43,8 %
41-50 Tahun	2	6,3 %
51-60 Tahun	3	9,4 %
> 60 Tahun	1	3,1 %
Total	32	100,0 %

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden sebanyak 14 orang berusia 31-40 tahun (43,8%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak Sekolah	0	0 %
SD	2	6,3 %
SMP	8	25,0 %
SMA	15	46,0 %
Diploma	3	9,4 %
Sarjana	4	12,5 %
Total	32	100,0 %

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berpendidikan SMA sebanyak 15 orang (46,0 %).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Tidak Bekerja	4	12,5 %
Wiraswasta	6	18,8 %
PNS	7	21,9 %
Karyawan	4	12,5 %
IRT	5	15,6 %
Lain-Lain	6	18,8 %
Total	32	100,0%

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden mempunyai pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 orang (21,9%).

2. Data Khusus

Setelah mengetahui data umum dalam penelitian ini, maka akan ditampilkan hasil penelitian yang terkait dengan data khusus yang meliputi perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dalam bentuk tabel distribusi frekuensi data serta tabulasi silang tentang variabel independent dan variabel dependen.

a. Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Karakteristik responden berdasarkan tingkat caring perawat dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6 Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Perilaku Caring Perawat	Jumlah	Presentase
Baik	14	43,8 %
Cukup	16	50,0 %
Kurang	2	6,3 %
Total	32	100,0 %

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui dari 32 responden bahwa perilaku caring perawat cukup sebanyak 16 responden (50,0 %).

b. Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7 Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	15	46,9 %
Puas	14	43,8 %
Tidak Puas	3	9,4 %
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Total	32	100,0 %

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 32 responden bahwa tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 15 responden (46,9 %).

c. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabulasi silang hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel	Perilaku Caring	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	8
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		
	Baik	11 78,6 %	3 21,4 %	0 0 %	0 0 %	14 100 %	
	Cukup	4 25,0 %	11 68,8 %	1 6,3 %	0 0 %	16 100 %	
	Kurang	0 0%	0 0 %	2 100%	0 0 %	2 100 %	
	Total	15 46,9 %	14 43,8 %	3 9,4 %	0 0 %	32 100 %	

Tabulasi Silang Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Berdasarkan Tabel 8 tabulasi silang dapat diketahui bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan perilaku caring yang baik dan pasien merasa sangat puas sebanyak 11 responden (78,6 %). Kemudian perawat yang sudah memberikan perilaku caring cukup dan pasien merasa puas sebanyak 11 responden (68,8 %).

3. Analisis Bivariat

Tabel 9 Analisis Bivariat

Variabel Penelitian	N	Koefisien Korelasi	P Value
Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap	32	0,637	0,000
Nilai Uji Statistik Korelasi Spearman's Rank = 0,000 (p<0,05) Nilai r = 0,637 (Hubungan Kuat)			

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman's Rank (Rho) dengan SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,637 dengan nilai signifikan 0,000 (p<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubunga

positif dan signifikan yang kuat antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Semakin baik perilaku caring perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa caring seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data tentang hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Brawijaya Lawang yang telah disajikan di sub bab sebelumnya maka pada bab ini akan diuraikan pembahasan meliputi :

1. Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan dari total 32 responden dapat diketahui bahwa perilaku caring perawat di ruang rawat inap yaitu kategori baik sebanyak 14 (43,8 %) responden, kategori cukup sebanyak 16 responden (50,0 %) dan kategori kurang sebanyak 2 (6,3 %) responden. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum perawat di RS Brawijaya Lawang telah berupaya memberikan pelayanan yang bersifat caring kepada pasien, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek konsistensi penerapannya. Pada hasil jawaban kuesioner perilaku caring perawat tersebut selaras dengan penelitian (Pratiwi & Saparwati, 2023) bahwa perilaku caring perawat yang baik sebanyak 9 jawaban responden (45,0 %), perilaku caring cukup sebanyak 11 jawaban responden (55,0 %), dan perilaku caring kurang sebanyak 4 jawaban responden (57,1 %).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Pratiwi & Saparwati, 2023) yang menunjukkan bahwa perilaku caring perawat yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan keperawatan. Dari hasil pengolahan data penelitian ini, diketahui bahwa mayoritas responden (50,0%) menilai perilaku caring perawat dalam kategori cukup. Hal ini relevan dengan kondisi di lapangan di mana beban kerja perawat yang tinggi dapat menjadi faktor penghambat penerapan perilaku caring secara konsisten. (Pudjiastutik et al., 2025) mengidentifikasi bahwa peningkatan jumlah pasien yang berdampak pada meningkatnya beban kerja perawat menjadi salah satu penyebab utama kurang optimalnya penerapan caring dalam praktik sehari-hari. Watson (2013) dalam (Agus Riyadi, 2023) melalui Theory of Human Care-nya menegaskan bahwa perawat yang mampu mengembangkan nilai humanistik-altruistik, membangun kepercayaan, serta menciptakan lingkungan yang mendukung kesembuhan akan secara alami menampilkan perilaku caring yang optimal.

Lebih lanjut, (N.C Sitanggang et al., 2025) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku caring perawat di rumah sakit menemukan bahwa motivasi intrinsik, lingkungan kerja yang kondusif, serta supervisi klinis yang terstruktur secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas caring perawat di ruang rawat inap. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Bukian, 2025) menambahkan bahwa perawat yang memiliki tingkat empati tinggi dan kemampuan komunikasi terapeutik yang baik cenderung menunjukkan perilaku caring yang lebih konsisten, bahkan dalam kondisi beban kerja tinggi sekalipun. Hal ini mempertegas bahwa caring bukan sekadar tindakan teknis, melainkan cerminan dari nilai dan karakter profesional seorang perawat yang dibangun melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman klinis yang berkelanjutan.

Menurut opini peneliti, penerapan perilaku caring yang cukup dominan oleh perawat di RS Brawijaya Lawang mencerminkan bahwa perawat pada dasarnya telah memahami pentingnya pendekatan yang berpusat pada pasien (patient-centered care), namun konsistensi dalam penerapannya masih perlu ditingkatkan. Hasil data menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan perhatian, keramahan, dan respons perawat terhadap keluhan mereka, meskipun sebagian kecil masih merasakan pelayanan yang dirasa kurang personal dan empatik. Peneliti berpendapat bahwasalah satu akar permasalahan yang mempengaruhi dominannya kategori “cukup” pada penelitian ini adalah ketidakseimbangan antara jumlah

tenaga perawat dengan beban pasien rawat inap, sehingga waktu yang tersedia untuk interaksi bermakna antara perawat dan pasien menjadi terbatas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan berkelanjutan dalam aspek komunikasi terapeutik dan sensitivitas emosional perawat dalam melayani pasien rawat inap. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu mengkaji ulang rasio perawat-pasien dan memperkuat program pengembangan kompetensi caring melalui pelatihan komunikasi terapeutik, refleksi klinis, serta supervisi berkala yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang dari 32 responden menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima, yaitu sebanyak 15 responden (46,9 %), 14 responden (43,8 %) menyatakan puas dan 3 responden (9,4 %) menyatakan tidak puas, serta responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 0%. Tingginya proporsi pasien yang merasa puas dan sangat puas tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan di RS Brawijaya Lawang secara umum telah memenuhi ekspektasi dasar pasien, meskipun belum sepenuhnya mencapai standar kepuasan nasional yang ditetapkan oleh Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008, yakni $\geq 90\%$. Temuan serupa dilaporkan oleh (Catherine Natawirandry, David Nakka Gasong, 2023) yang menemukan angka kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja perawat mencapai 82,2% pasien merasa puas, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara konsisten berkontribusi terhadap kepuasan meskipun belum selalu mencapai standar nasional.

Tingginya persentase pasien yang merasa sangat puas pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Senofia, Elta; Ayudytha, 2025) yang menemukan adanya hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,003 < 0,05$). Hasil penelitian ini juga konsisten dengan laporan survei kepuasan pasien RS Brawijaya Lawang periode Januari–Maret 2026 yang mencatat kepuasan sebesar $\geq 87\%$, meskipun belum sepenuhnya memenuhi standar minimal Kemenkes sebesar $\geq 90\%$ (DEPKES, 2018)

Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif yang mencerminkan perbandingan antara persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Menurut Nursalam (2022) dalam (Lubis, 2024), kepuasan pasien dikategorikan menjadi tiga tingkatan, yaitu puas apabila skor berada pada rentang 76–100%, cukup puas pada rentang 56–75%, dan tidak puas apabila skor berada di bawah 56%. Kategorisasi ini menjadi tolok ukur yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan di RS Brawijaya Lawang.

Menurut Kemenkes RI, kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, serta sarana prasarana di fasilitas pelayanan kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Pohan (2018) dalam (Pudjiastutik et al., 2025) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh selama menjalani perawatan, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien juga sangat dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Parasuraman et.al dalam model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) (Sri Rahayu, 2024). Kelima dimensi ini menjadi indikator utama dalam kuesioner kepuasan pasien yang digunakan pada penelitian ini, di mana setiap dimensi merefleksikan aspek-aspek yang secara langsung dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan. Menurut Nursalam (2022) dalam (Lubis, 2024) kepuasan pasien dikategorikan

menjadi tiga tingkatan, yaitu puas apabila skor berada pada rentang 76–100%, cukup puas apabila skor berada pada rentang 56–75%, dan tidak puas apabila skor berada di bawah 56%. Berdasarkan kategorisasi ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di RS Brawijaya Lawang pada umumnya sudah memenuhi harapan pasien, meskipun masih terdapat 9,4% responden yang menyatakan tidak puas dan menunjukkan adanya area pelayanan yang masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Menurut opini peneliti, perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap. Kualitas asuhan keperawatan yang diberikan perawat secara langsung mencerminkan mutu pelayanan bagi suatu fasilitas kesehatan. Namun demikian, tingginya beban kerja yang diemban perawat seringkali tidak sebanding dengan kondisi kesejahteraan yang mereka terima. Hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian serius dari pihak manajemen rumah sakit dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat agar pelayanan kesehatan yang optimal dapat terus terwujud. Tingginya proporsi kepuasan pasien di RS Brawijaya Lawang tidak terlepas dari komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada pasien. Diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui penguatan perilaku caring perawat yang terbukti memiliki korelasi kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu persepsi terhadap kualitas produk atau jasa, faktor emosional, biaya, fasilitas dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mengindikasikan adanya keterkaitan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan perawat selaku pemberi layanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh pasien, serta mampu menciptakan pengaruh yang bersifat positif bagi pasien sebagai penerima jasa layanan keperawatan di rumah sakit.

3. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang diketahui dengan uji korelasi Spearman's Rank (ρ) dengan SPSS pada Tabel 5.7 diketahui bahwa dari 32 responden menilai sebagian besar perawat sudah memberikan perilaku caring yang baik dan pasien merasa sangat puas sebanyak 11 responden (78,6 %). Kemudian perawat yang sudah memberikan perilaku caring cukup dan pasien merasa puas sebanyak 11 responden (68,8 %), sehingga diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,637 dengan nilai signifikan 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang, dan H_1 diterima. Nilai koefisien korelasi 0,637 mengindikasikan kekuatan hubungan yang tergolong kuat berdasarkan interpretasi nilai koefisien korelasi Spearman (Sugiyono, 2023) dengan arah hubungan positif yang berarti semakin baik perilaku caring perawat maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi & Saparwati, 2023), dengan judul hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinis Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. Didapatkan hasil bahwa dari 20 responden yang menilai perawat berperilaku caring baik, sebanyak 9 orang (45,0%) merasa puas dan 11 orang (55,0%) merasa cukup puas. Sementara itu, dari 7 responden yang menilai perilaku caring kurang, sebanyak 4 orang (57,1%) merasa puas dan 3 orang (42,9%) merasa cukup puas. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Hasil tersebut dapat dilihat pada table 5.7 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah melaksanakan perilaku caring yang baik dan pasien merasa sangat puas dengan hasil 78,6 %. Secara teoretis, hubungan antara perilaku caring

perawat dan kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui Theory of Human Caring yang dikembangkan oleh Jean Watson. Watson (2013) dalam (Agus Riyadi, 2023) mengemukakan bahwa caring merupakan ideal moral keperawatan yang menjadi landasan dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, dan hubungan terapeutik perawat–klien pun semakin terbina, yang pada akhirnya berdampak positif pada proses penyembuhan pasien itu sendiri.

Keberhasilan pelayanan rawat inap di rumah sakit salah satunya dicerminkan melalui kepuasan pasien terhadap kinerja keperawatan. Kepuasan ini tercapai ketika asuhan yang diterima sejalan dengan harapan mereka. Kusnanto (2019) dalam (Pudjiastutik et al., 2025) menjelaskan bahwa terdapat dua dimensi yang memengaruhi kepuasan ini: dimensi subjektif yang bersumber dari persepsi kualitas layanan, serta dimensi objektif yang dibentuk oleh pengalaman masa lalu, tingkat pendidikan, faktor psikologis, dan situasi lingkungan. Pada akhirnya, pemenuhan ekspektasi pasien sepenuhnya bertumpu pada kualitas jasa pelayanan yang ditunjukkan oleh perawat. Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, di mana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih memperhatikan dan bertanggung jawab kepada kliennya. Sikap perawat dalam praktik keperawatan yang berkaitan dengan caring adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang, selalu mendengarkan, dan memahami klien. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Hal ini didukung teori Pohan (2019) dalam (Pudjiastutik et al., 2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan pasien, di mana semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh pendapat Potter (2009) dalam (Pudjiastutik et al., 2025), bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan caring adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang, dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan caring merupakan suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat memengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, serta memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Penelitian (Nur, 2024) juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, di mana caring merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini semakin menguatkan pentingnya aspek caring dalam konteks rawat inap, sebab pasien tidak hanya membutuhkan penanganan medis secara teknis, tetapi juga membutuhkan dukungan emosional, empati, serta perhatian personal yang tercermin dalam perilaku caring perawat.

Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti berpendapat bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Brawijaya Lawang pada hakekatnya merupakan salah satu konfirmasi empiris dari pentingnya dimensi interpersonal dalam praktik keperawatan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di ruang rawat inap berperan tidak hanya sebagai tenaga medis yang melaksanakan tindakan klinis, tetapi juga sebagai mitra penyembuhan yang memberikan dukungan holistik kepada pasien. Ungkapan kepuasan atau ketidakpuasan pasien dapat berupa tindakan untuk kembali menggunakan layanan, memberikan pujian, mengajukan keluhan, atau menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang menerima pelayanan, yang berarti hubungan terapeutik perawat–klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit ataupun fasilitas kesehatan lainnya, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien

bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Oleh karena itu, peningkatan perilaku caring perawat secara berkelanjutan merupakan strategi kunci yang perlu mendapatkan perhatian serius dari manajemen rumah sakit guna mencapai standar kepuasan pasien sesuai ketentuan nasional.

4. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 32 pasien rawat inap, diperoleh melalui penghitungan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 15% dari total populasi 120 pasien. Meskipun jumlah sampel tersebut telah memenuhi syarat minimal secara statistik, namun masih terbilang kecil sehingga kemampuan generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas menjadi terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar guna memperoleh gambaran yang lebih representatif.
2. Waktu penelitian yang terbatas membatasi kemampuan peneliti untuk mengamati variasi perilaku caring perawat pada berbagai kondisi dan periode waktu yang berbeda.
3. Penelitian ini hanya mengkaji hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien, tanpa mempertimbangkan variabel-variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien, seperti komunikasi terapeutik, beban kerja perawat, fasilitas fisik rumah sakit, kompetensi klinis perawat, maupun karakteristik individu pasien (seperti lama rawat inap dan diagnosis penyakit). Ketidakhadiran variabel-variabel tersebut dalam analisis dapat memengaruhi kekuatan dan ketepatan interpretasi hasil penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap RS Brawijaya Lawang tentang hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan melibatkan 32 responden, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Perilaku caring perawat di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang sebagian besar berada pada kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum perawat telah berupaya menerapkan perilaku caring dalam pemberian asuhan keperawatan, meskipun konsistensi penerapannya masih perlu ditingkatkan. Faktor yang memengaruhi kondisi ini antara lain beban kerja perawat yang tinggi, sehingga menghambat penerapan perilaku caring secara optimal dan berkelanjutan.
2. Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang menunjukkan hasil yang positif, di mana sebagian besar responden menyatakan sangat puas. Meskipun angka kepuasan tergolong tinggi, hasil survei kepuasan pasien periode Januari–Maret 2026 yang mencatat $\geq 87\%$ belum sepenuhnya memenuhi standar minimal Kemenkes RI sebesar $\geq 90\%$ berdasarkan Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008.
3. Didapatkan hasil dari tabulasi silang bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan perilaku caring yang baik dan pasien merasa sangat puas. Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang, berdasarkan hasil uji korelasi Spearman's Rank dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,637 dan nilai signifikan $p=0,000$ ($p<0,5$). Nilai koefisien korelasi 0,637 mengindikasikan kekuatan hubungan yang tergolong kuat, dengan arah hubungan yang positif menandakan bahwa semakin baik dan optimal perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap.

Dengan demikian H1 diterima dan H0 ditolak. Didapatkan hasil koefisien korelasi antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien maka ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Brawijaya Lawang.

Saran

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber informasi tambahan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan khususnya caring perawat dan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan kesimpulan diatas dan dengan mempertimbangkan penelitian ini, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit/Bidang keperawatan

Meski sebagian besar perawat dianggap telah memberikan caring cukup dan pasien merasa sangat puas akan tetapi diharapkan pihak Rumah Sakit terutama RS Brawijaya Lawang untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya melalui penguatan perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Sehingga seluruh tenaga perawat mampu memberikan pelayanan yang empatik, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan pasien guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Institusi pendidikan

Diharapkan institusi pendidikan keperawatan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan pengembangan kurikulum, khususnya dalam penguatan materi tentang perilaku caring dan hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan, serta mendorong mahasiswa keperawatan untuk menginternalisasi nilai-nilai caring sejak dini agar kelak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi ketika terjun ke dunia kerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas, seperti menambah jumlah sampel, memperluas lokasi penelitian di beberapa rumah sakit, atau mengkaji variabel-variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien selain perilaku caring, seperti komunikasi terapeutik, kompetensi klinis, maupun faktor lingkungan fisik rumah sakit, serta dapat menggunakan metode penelitian yang lebih beragam seperti pendekatan kualitatif atau mixed method untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S., & Patarru', F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52–58. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Agus Riyadi, dkk. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Amanah Sumpiuh. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66.
- Ahmad Nur Khoiri, Hendig Hismantoko, P. nahariani. (2024). Factors of Humanistic-Altruistic Value System and Caring Behavior of Nurses with the Level of Patient Satisfaction in Nursing Services in the Inpatient Room. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*.
- Anggara, E., Negara, K., Megayanti, S., Kesehatan, F., Keperawatan, S., Teknologi, I., & Bali, K. (2022). Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Tk Ii Udayana.
- Anggun Dwi Putri. (2022). Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah Rsud Dr. Rasidin Kota Padang (Number 8.5.2017).
- Anjula, E. (2022). Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Palang Biru Kutoarjo (Studi Kasus Pada Pasien Poli Anak). Prospect (Stiera). <https://Journal.Stiera.Ac.Id/Index.Php/Prospect/Article/View/86>
- Antari, P. F. I. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022. *Repository Poltekkes Denpasar*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Astria Apriliaivini Priscila Palenewen, & Dety Mulyanti. (2023). Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan*

- Dan Keperawatan, 1(1), 53–59. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.165>
- Bayu Aji Sismanto, I. N. (2024). Aplikasi Philosophies Teori Caring Oleh Jean Watson Pada Pasien Sebelum Tindakan Eshopagastroduodenoskopi Di Unit Endoskopi Rs Primaya Bekasi Timur. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)*, 5(1), 70–80.
- Bukian, P. A. W. Y. (2025). Persepsi Mahasiswa tentang Konsep Atman sebagai Nilai Spiritual dalam Praktik Caring Keperawatan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 5715–5721. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.2229>
- Catherine Natawirarindry, David Nakka Gasong, A. D. F. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. *Sereal Untuk*, 8(1), 51.
- DEPKES. (2018). Departemen Kesehatan Republik Indonesia tentang standar teknis pemenuhan standar pelayanan minimal kesehatan. *Kementrian Kesehatan*, 31–34.
- Desti Safitri, Dedeh Hamdiah, R. S. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan. 6(1), 1–13.
- Ernike, G., Kadir, A., Keperawatan, J., Kemenkes Kaltim, P., & Timur, K. (2022). The Relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction at the Besiq Health Center Public Poly in West Kutai Regency in 2022. *Jurnal Penelitian*, 15(2), 2085–0840. <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i2.883>
- Florence Nightingale. (2025). Fowler, S. B. (2025). Florence Nightingale. *Nursing Made Incredibly Easy*. <https://doi.org/10.1097/nme.0000000000000151>.
- Gunari Husnu. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon Tahun 2021.
- Ika Puspita Pratiwi1, Yasir Haskas, S. D. (2023). .Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3, 85–91.
- Karo, M. B., & Telaumbanua, B. S. (2025). Gambaran Caring Code Dan Caring Behaviors Mahasiswa Tingkat III Di Prodi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Jurnal Ners*, 9(3), 3567–3572. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.44837>
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>
- Kominfo. (2024). Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (Vol. 2).
- Lesmana I S. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. [Skripsi], 116.
- Lubis, M. M. B. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Yusuf.
- Manumara, T. M., Fasha, D., Aidah, S. N., & Nurjanah, L. A. (2025). Dampak Penerapan Teori Caring Jean Watson terhadap Kecemasan Anak yang Mengalami Hospitalisasi : Literature Review. <https://doi.org/10.22146/jkr.114575>
- Maryati Suyadi, Sudarsono, & Imam Mashud. (2025). Makna Kepuasan Pasien Dalam Perspektif Pengalaman Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit Boliyohuto. *Economic and Business Management International Journal*, 7(2), 88–97.
- N.C Sitanggang, M., Reni Aprinawaty Sirait, & Delita Br. Panjaitan. (2025). Hubungan Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prilaku Caring. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 8(1), 334–342. <https://doi.org/10.35451/xmqpxm81>
- Nina Agustina, H. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. 2, 306–312.
- Nur, H. A. (2024). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113. <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>
- Pakpahan, H., Hutabarat, S., Silalahi, D., & Devi, D. (2025). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. *JOURNAL OF Mental Health Concerns*, 4(2), 145–150. <https://doi.org/10.56922/mhc.v4i2.1222>
- Parahita, A. M. (2024). Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 4709–4716.
- PERMENKES NO.56. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. 2008.

- Pratiwi, F. W., & Saporwati, M. (2023). Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 1–4. <http://jurnal.unw.ac.id/index.php/JKBS%0AHubungan>
- Pudjiastutik, E., Tri Febriani, R., Surya Kurniawan, A., & Trigantara, R. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Lavalette Malang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 10(1), 73–77. <https://journal.um-surabaya.ac.id/JKM/article/view/25629>
- Puti Sarah Sagurawati. (2022). Peran Dan Fungsi Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Paliatif Pada Pasien End Of Life Di Instalasi Gawat Darurat. (8.5.2017), 2003–2005.
- Rasmita, S. P., & Lukitasari, L. (2025). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cangkuang Kulon. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 16(2), 172–180. <https://doi.org/10.47927/jikb.v16i2.1058>
- Rotasouw, A., Alim, A., Zamli, Z., & Jusuf, E. (2024). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Seram Bagian Barat. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 6(2), 620. <https://doi.org/10.35329/jp.v6i2.5694>
- Rudi Hartono, Amrullah, G. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa O.R 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *The New Oxford Shakespeare: Modern Critical Edition*, 1(1), 2670–2672. <https://doi.org/10.1093/Oseo/Instance.00196643>
- Saputra, W. (2025). Dampak Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Efisiensi Pelayanan : Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 245–254.
- Sari, I. (2024). Analisis Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri (Apd) Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makassar. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Senofia, Elta; Ayudytha, A. U. A. (2025). Perilaku Caring , Kepuasan Pasien. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 5(1), 9–17.
- Shadrina, O. N., Husna, L. A., Prasasti, A. O., & Navitasari, M. M. (2024). Penerapan Teori Keperawatan Madeleine Leininger Pada Kasus Fraktur Menggunakan Pendekatan Teori Keperawatan (Vol. 2).
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 231–243.
- Sri Rahayu, N. (2024). Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung. *Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung*, 6(1), 41–47.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.
- Theresia Supriati, Ag.Sri Oktri Hastuti, B. E. N. (2024). Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. 5(1).
- Widiastutik, Y. K. (2024). Hubungan Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Klinik Sukhavita Jakarta Pusat. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)*, 5(1), 70–80.