



## Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Lavalette Malang

Erliana Pudjiastutik<sup>1</sup>, Reny Tri Febriani<sup>1</sup>, Andi Surya Kurniawan<sup>1</sup>, Regista Trigantara<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani Malang, Kota Malang, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:  
rikeradiannovita@gmail.com

Keywords:  
Caring, Nurses, Patient  
Satisfaction

### ABSTRACT

*Introduction : Caring is a central professional nursing practice that provides a positive contribution to patient satisfaction to improve the quality of nursing services in a hospital.*

*Objective: This study aims to determine the relationship between caring behavior of inpatient nurses and the level of satisfaction of inpatients at Lavalette Hospital, Malang.*

*Method: The research design used in this study was observational analytic with a cross-sectional study approach with a sample size of 80 respondents with non-probability sampling through a purposive sampling approach. Data analysis used to analyze the relationship between caring nurses and the level of satisfaction using Spearman's rho analysis where both variables are ordinal.*

*Result: The test results showed that most nurses had provided good caring and patients were also very satisfied with the services provided (72.5%). From the test results,  $p = 0.000$  was obtained, meaning  $p < 0.05$ , this shows a significant relationship between caring nurses and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Lavalette Hospital, Malang City.*

*Conclusion: The application of caring behavior for a nurse can affect the level of patient satisfaction. So the higher the caring nurse, the higher the level of patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus pada kurangnya perilaku caring perawat yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS. Lavalette Malang. Meskipun rumah sakit telah meningkatkan kualitas pelayanan, survei menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan perilaku caring perawat, seperti kurangnya komunikasi, respons yang lambat, dan perhatian yang terbatas.

Peningkatan perilaku caring perawat menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien. Perilaku caring yang baik mencakup perhatian, empati, komunikasi yang efektif, dan pendekatan yang bersahabat. Rencana pemecahan masalah ini adalah dengan menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui apakah perbaikan dalam perilaku caring dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode observasional analitik dan pendekatan cross-sectional study. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel, yaitu perilaku caring perawat dan kepuasan pasien yang diukur pada satu titik waktu.

Populasi: Pasien rawat inap dewasa (usia 17-60 tahun) di RS Lavalette Malang yang telah dirawat lebih dari 2x24 jam, sebanyak 373 pasien.

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 80 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu (kesediaan menjadi responden dan dapat berkomunikasi dengan baik).

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga instrumen:

1. Kuesioner demografi untuk mengumpulkan informasi pribadi pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan).
2. Kuesioner perilaku caring perawat menggunakan CBI-24 (Caring Behavior Inventory-24) dengan 24 pertanyaan, mengukur 4 indikator: Assurance of Human Presence, Respectful Deference, Professional Knowledge and Skill, dan Positive Connectedness.

3. Kuesioner kepuasan pasien yang mengukur 5 dimensi: Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability.

Analisis Univariat: Digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik demografi dan variabel penelitian (perilaku caring dan kepuasan pasien) dengan distribusi frekuensi dan persentase.

Analisis Bivariat: Menggunakan uji Spearman Rank untuk menguji hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Uji normalitas dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov, dan analisis lanjutan menggunakan uji Spearman jika data tidak normal.

Alat: Kuesioner CBI-24 untuk mengukur perilaku caring perawat, dan kuesioner kepuasan pasien dengan skala likert, keduanya sudah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Bahan: Data demografi pasien dan hasil pengisian kuesioner perilaku caring serta kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen yang sudah teruji untuk mengidentifikasi hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di RS Lavalette Malang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang berfokus pada hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Lavalette Malang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang melibatkan 80 responden yang diambil secara acak selama dua minggu pada bulan Desember 2023. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini mencakup karakteristik responden serta hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien.

Karakteristik responden yang terdiri dari 80 pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Kelamin di RS Lavalette Kota Malang**

Usia	n	%
17- 20 thn	6	7,5%
21- 30 thn	28	35,0%
31- 40 thn	26	32,5%
41 - 50 thn	12	15,0%
51 - 61 thn	4	5,0%
> 60 thn	4	5,0%
Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa Karakteristik Usia: Sebagian besar responden berada dalam rentang usia 21-30 tahun (35%), diikuti oleh usia 31-40 tahun (32,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang dirawat di RS Lavalette adalah dewasa muda.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Lavalette Kota Malang**

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	24	30%
Perempuan	56	70%
Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan Karakteristik Jenis Kelamin: Sebagian besar responden adalah perempuan (70%), sementara laki-laki hanya 30%.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RS Lavalette Kota Malang**

Tingkat pendidikan	n	%
TIDAK SEKOLAH	0	0%
SD	1	12,5%
SMP	0	0%
SMA	2	27,5%
DIPLOMA	0	0%
SARJANA	8	60%
Total	8	100%

Berdasarkan Tabel 3 di atas Karakteristik Pendidikan: Sebagian besar responden berpendidikan sarjana (60%), yang mencerminkan tingkat pendidikan tinggi di kalangan pasien yang dirawat di rumah sakit ini.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS Lavalette Kota Malang**

Status Kerja	n	%
Tidak bekerja	12	15%
Wiraswasta	36	45%
PNS	10	12,5%
Swasta	16	20%
Lain-Lain	6	7,5%
Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 4 di atas Karakteristik Pekerjaan: Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta (45%), diikuti dengan pekerja swasta (20%) dan PNS (12,5%). Ini menunjukkan variasi dalam latar belakang pekerjaan pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa faktor usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan mempengaruhi penilaian pasien terhadap perilaku caring perawat.

Misalnya, usia lebih tua dihubungkan dengan kematangan jiwa dan pengendalian emosi yang mempengaruhi sikap caring. Perempuan juga cenderung lebih sensitif dan emosional dalam menilai perilaku caring, sedangkan laki-laki cenderung lebih rasional. Selain itu, pendidikan tinggi juga membuat pasien lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan, sementara pekerjaan, terutama wiraswasta, dapat memengaruhi harapan terhadap pelayanan kesehatan.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Perilaku Caring RS Lavalette Kota Malang**

Perilaku Caring	n	%
Kurang	20	25,0%
Cukup	2	2,5%
Baik	58	72,5%
Total	80	100%

Hasil penelitian tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di RS Lavalette menunjukkan perilaku caring yang baik (72,5%), diikuti dengan perilaku caring yang kurang

(25%). Hanya 2,5% perawat yang menunjukkan perilaku caring yang cukup. Temuan ini menggambarkan bahwa mayoritas perawat di rumah sakit ini memberikan perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, dengan faktor seperti jenis kelamin dan pendidikan turut memengaruhi persepsi terhadap kepuasan. Perempuan, misalnya, lebih teliti dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan yang mereka terima

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien RS Lavalette Kota Malang**

Tingkat Kepuasan	n	%
Sangat Puas	58	72,5%
Puas	0	0%
Tidak Puas	22	27,5%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	80	100%

Berdasarkan data tabel 6 yang diperoleh, sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS Lavalette (72,5%). Hanya 27,5% yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat

berperan besar dalam kepuasan pasien.

**Tabel 7. Distribusi Silang Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Lavalette**

		KEPUASAN PASIEN		
		Tidak Puas	Sangat Puas	Total
PERILAKU CARING	Kurang	20	0	20
	Cukup	0	2	2
	Baik	2	56	58
Total		22	58	80

Hasil pengujian statistik tabel menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai korelasi sebesar 0.902. Ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara keduanya. Sebagian besar pasien yang merasa puas dengan pelayanan adalah mereka yang menerima perilaku caring yang baik dari perawat. Semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perilaku caring perawat, seperti kehadiran, sentuhan kasih sayang, dan komunikasi yang baik, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Bauw, H. (2021). Penggunaan Instrumen Untuk Mengukur Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien bukan hanya bergantung pada kualitas teknis pelayanan, tetapi juga pada aspek emosional yang tercermin dalam sikap caring perawat.

Penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah dengan menunjukkan bahwa perilaku caring perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini konsisten dengan teori-teori sebelumnya yang menekankan pentingnya perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, temuan yang diperoleh juga mengonfirmasi bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, khususnya perawat. Lebih lanjut, temuan ini berkontribusi pada pengembangan teori-teori pelayanan kesehatan yang menekankan bahwa perilaku caring adalah komponen krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan perilaku caring perawat dapat menjadi salah satu

rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RS Lavalette.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat pemahaman tentang hubungan antara perilaku caring dan kepuasan pasien, tetapi juga memberikan bukti empiris yang dapat dijadikan dasar untuk pengembangan teori lebih lanjut dalam bidang pelayanan kesehatan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Rawat Inap RS Lavalette Kota Malang tentang hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebagian besar perawat yang ada di rawat inap RS Lavalette Kota Malang perawat sudah melakukan perilaku caring baik.
2. Sebagian besar pasien di rawat inap RS Lavalette Kota Malang sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap RS Lavalette. Di dapatkan hasil koefisien korelasi antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien maka ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat inap RS Lavalette Kota Malang.

### Saran

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber informasi tambahan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan khususnya caring perawat dan tingkat kepuasan pasien

### Bagi Rumah sakit/ bidang keperawatan

Meski sebagian besar perawat dianggap telah memberikan caring baik dan pasien sangat puas akan tetapi ada beberapa pasien/responden yang menyatakan perilaku caring perawat masih kurang dan tidak puas. Maka dari itu pihak rumah sakit diharapkan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya dalam melaksanakan pelayanan keperawatan.

### Bagi institusi pendidikan

Dapat menjadi tambahan informasi baik bagi mahasiswa keperawatan dapat saling berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam peningkatan



mutu pelayanan keperawatan yang professional dan meningkatkan pendidikan keperawatan dalam ilmu caring seorang perawat yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### Bagi peneliti selanjutnya

Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi penelitian ini dengan mencari faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seorang perawat dalam penerapan asuhan keperawatan khususnya dalam bidang caring perawat terhadap pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. 02(2017), 5. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.1017>
- Bauw, H. (2021). *Penggunaan Instrumen Untuk Mengukur Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit : A Scoping Review*. Universitas Hasanuddin Makassar, 2(3), 5–7. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/11238/>
- Cecep Solehudin Firmansyah, R. N. & I. K. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*, Prodi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada, Bandung. 4(2019), 1.
- Depkes. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Elvandi, M. D. (2020). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pra Operasi di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember*, Keperawatan, 3(1), 4–7. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/102227>
- Emi Elliya Astutik, A. E. A. & S. M. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan*. 8, 2. 10.36858/jkds.v8i2.243
- Fajar. (2018). *Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan*. Institut Kesehatan Helvetia, 3(1), 4–7. <http://repository.helvetia.ac.id>
- Kalsum, U. (2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Jurnal Keperawatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 3(1), 3–. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32964>
- Khairun, A. R. (2015). *Perbedaan Caring Perawat Pada Kepuasan Pasien IGD Dengan Rawat Inap Kelas III RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2016. <https://repository.ump.ac.id/5728/1/Apri> Rijal Khairun COVER.pdf
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional (1st ed.)*. Universitas airangga. [https://repository.unair.ac.id/91826/1/BUKU\\_2019\\_MEMBANGUN\\_PERILAKU\\_CARING\\_PER\\_90](https://repository.unair.ac.id/91826/1/BUKU_2019_MEMBANGUN_PERILAKU_CARING_PER_90)
- Mellwanda Riski, Helsy Desvitasari, L. & T. Y. (2022). *Analisis Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Palembang Bari*. Jurnal Kesehatan, 12(2), 2. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v12i02.349>
- MonaSaparwati, F. W. P. &. (2023). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 3–5. <http://jurnal.unw.ac.id/index.php/JKBS>
- Murni. (2022). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Orang Tua Terkait Tindakan Invasif di Ruang Pediatric Intensive Care Unit (Picu) di RSUD. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar, 4(1), 5–11. [http://repository.unissula.ac.id/30110/1/IlmuKeperawatan\\_30901900200\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/30110/1/IlmuKeperawatan_30901900200_fullpdf.pdf)
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2015a). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 4*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2015b). *Metodologi Penelitian Keperawatan. Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 4*. Salemba Medika.
- Ridwan, Achmad, A. & F. D. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Flamboyan RSUD Pare Kabupaten Kediri*. Jurnal AKP, 7(2), 3.
- Sangadji, E. ., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Sitorus, E. (2021). *Modul Bahan Ajar Caring (1st ed.)*. Universitas Kristen Indonesia. <http://repository.uki.ac.id/5942/1/ModulBahanAjarCaring.pdf>
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1), 9–15. <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>
- Susanto, W. H. A. (2023). *Keperawatan Holistik (1st ed.)*. poltekes palembang. <https://repository.poltekkespalembang.ac.id/items/show/6055>
- Syahnur, R. (2018). *Modul caring s1 program B*. 4–5. <https://id.scribd.com/document/448612805/MODUL-CARING-s1-program-b-docx>
- Wahyudi. (2016). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai*. Jurnal Keperawatan, 3(1), 3–7. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4967/>
- Warsito, H. S. & B. E. (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review*. Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan, 10(1), 5.