

Hubungan Perilaku Caring dengan Kepuasan Pelayanan pada Pasien Kusta di UPTD Puskesmas

The Correlation between Caring Behavior and Service Satisfaction, which Simultaneously Affects Leprosy Patients at UPTD Community Health Center

Moch. Fathul Ulum^{1*}, Suhari², Erna Handayani³, Alwin Widhiyanto¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, ³Programa Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Hafshawaty Zainul Hasan, Probolinggo, Indonesia

²Program Studi D3 Keperawatan, Universitas Jember, Indonesia

Kata Kunci :

Kepuasan pelayanan, pasien kusta, perilaku caring, puskesmas.

ABSTRAK

Pendahuluan: Pasien kusta merupakan kelompok yang rentan mengalami stigma sosial dan diskriminasi, sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang holistik, tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga menekankan pentingnya perilaku caring dari tenaga kesehatan. Perilaku caring yang ditunjukkan secara konsisten dapat membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring dengan kepuasan pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung, Lumajang, Jawa Timur.. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional dan melibatkan 34 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman's rho. Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa hampir separuh responden (44,1%) menilai perilaku caring perawat dalam kategori kurang, dan persentase yang sama juga menunjukkan bahwa responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Uji korelasi Spearman menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring dengan kepuasan pelayanan pasien. Kesimpulan: Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa hubungan empatik, komunikasi efektif, dan kepedulian perawat memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kompetensi caring pada tenaga kesehatan sangat diperlukan sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan, termasuk pasien kusta.

Keyword:

Service satisfaction, leprosy patients, caring behavior, community health centers

ABSTRACT

Introduction: Leprosy patients are a group that is vulnerable to social stigma and discrimination, requiring holistic health services that not only focus on medical aspects but also emphasize the importance of caring behavior from health workers. Consistent caring behavior can shape patients' positive perceptions of service quality. This study aims to determine the relationship between caring behavior and service satisfaction that simultaneously affects leprosy patients at the Tunjung Community Health Center, Lumajang, East Java. Methods: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design and involved 34 respondents selected through simple random sampling. The instrument used was a questionnaire, and the data were analyzed using Spearman's rho correlation test. Results: The study showed that nearly half of the respondents (44.1%) rated the nurses' caring behavior as poor, and the same percentage also indicated that they were dissatisfied with the services provided. Spearman's correlation test showed a significance value of 0.000 (<0.05), which means that there is a significant relationship between caring behavior and patient satisfaction with service.

Conclusion: These results are in line with the theory that empathetic relationships, effective communication, and nurse caring contribute significantly to improving patient satisfaction. Improving the caring competence of health workers is essential as a strategy for improving service quality, including for leprosy patients.

Copyright © 2026 JKBD

All rights reserved

Corresponding Author:

Moch. Fathul Ulum

Email: ulumfathul72@gmail.com

Article history

Received date : 21 Oktober 2025

Revised date : 28 Oktober 2025

Accepted date : 9 Januari 2026

PENDAHULUAN

Caring merupakan inti dari praktik keperawatan yang menggambarkan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien dengan menunjukkan sikap empati, perhatian, dan rasa aman (Anggoro dkk., 2019). Sikap caring perawat tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Perilaku caring yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, dan motivasi pasien untuk segera pulih (Marrison & Burnard, 2009).

Dalam konteks pelayanan publik, terutama di fasilitas kesehatan pemerintah, aspek caring menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Vica J. E. Saija, 2014).

Salah satu tantangan besar dalam pelayanan kesehatan di Indonesia adalah pelayanan terhadap penderita kusta. Kusta atau lepra merupakan penyakit infeksi kronis yang disebabkan oleh *Mycobacterium leprae* dan menyerang kulit, saraf tepi, serta saluran pernapasan (Harahap, 2020). Penyakit ini masih menjadi masalah kesehatan masyarakat dengan beban sosial yang tinggi akibat stigma dan diskriminasi terhadap penderitanya.

Menurut World Health Organization (WHO, 2019), Indonesia menempati urutan ketiga kasus kusta terbanyak di dunia setelah India dan Brasil, dengan jumlah 17.260 kasus.

Data Kementerian Kesehatan RI tahun 2019 menunjukkan bahwa wilayah bagian timur Indonesia merupakan daerah dengan beban

kusta tertinggi, termasuk Kabupaten Lumajang yang menempati urutan ke-11 di Jawa Timur dengan 69 penderita kusta yang masih dalam penanganan (Adeapryanis, 2024).

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan terhadap pasien kusta masih menghadapi tantangan dalam aspek kepuasan pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di UPTD Puskesmas Tunjung pada Januari 2025, dari 10 pasien kusta yang diwawancarai, enam pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, satu pasien cukup puas, dan tiga pasien puas.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain masih adanya stigma, rasa malu untuk berobat, serta kurangnya perilaku caring dari petugas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, terutama dalam hal empati, dukungan emosional, dan komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan perilaku caring tenaga kesehatan dalam pelayanan terhadap pasien kusta untuk mencapai kepuasan pelayanan yang optimal. Caring tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab profesional, tetapi juga merupakan bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*). Dengan meningkatnya perilaku caring perawat, diharapkan terjadi peningkatan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan serta penurunan stigma sosial yang masih melekat pada penderita kusta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring dengan kepuasan pelayanan pada pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan mutu pelayanan keperawatan, menjadi bahan evaluasi bagi fasilitas kesehatan untuk memperkuat aspek humanistik dalam pelayanan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang keperawatan komunitas dan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen (Siyoto & Sodik, 2015). Desain ini dipilih karena mampu menggambarkan secara langsung hubungan antara perilaku caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan pada pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung.

Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tunjung, Kabupaten Lumajang, pada bulan Januari hingga Juni 2025. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada data bahwa Puskesmas tersebut termasuk salah satu fasilitas kesehatan dengan jumlah kasus kusta tertinggi di wilayah Lumajang dan belum pernah dilakukan penelitian serupa sebelumnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kusta yang tercatat di UPTD Puskesmas Tunjung sejak tahun 2015 hingga 2025, berjumlah 34 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 10 orang yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien kusta yang masih menjalani pengobatan dan bersedia menjadi responden penelitian. Adapun kriteria eksklusi mencakup pasien yang pindah domisili, bekerja di luar daerah, atau telah meninggal dunia.

Prosedur penelitian diawali dengan pengurusan izin dari institusi pendidikan, pemerintah daerah, dan pihak Puskesmas. Setelah memperoleh persetujuan etik dan *informed consent* dari responden, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung dengan mendatangi rumah pasien. Peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan mendampingi responden selama pengisian kuesioner untuk memastikan

pemahaman yang tepat terhadap setiap butir pertanyaan.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner *Caring Behavior Inventory* (CBI-24) untuk mengukur perilaku caring tenaga kesehatan (Wolf dkk., 2017) dan kuesioner *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan pasien. Kuesioner CBI-24 terdiri atas 24 butir pertanyaan dengan skala Likert 1–6 (1 = tidak pernah hingga 6 = sangat sering), meliputi dimensi *assurance*, *knowledge and skill*, *respectfulness*, dan *connectedness*. Sementara itu, kuesioner CSAT menggunakan skala 1–4 (1 = sangat tidak puas hingga 4 = sangat puas) untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dan pengisian kuesioner oleh responden. Data yang telah terkumpul kemudian melalui tahapan *editing*, *coding*, *processing*, dan *cleaning* sebelum dianalisis.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring dan kepuasan pelayanan, dengan tingkat signifikansi 0,05.

Penelitian ini telah melalui uji etik dan memperoleh persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Universitas Hafshawaty Zainul Hasan dengan nomor sertifikat kelaikan etik No. 140/UN25.1.14/KEPK/2021. Seluruh responden dilibatkan secara sukarela, dijamin kerahasiaan identitasnya, serta diberikan hak untuk menghentikan partisipasi sewaktu-waktu tanpa konsekuensi apa pun.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
1	Usia		
	<30 th	20	58.8
	30-45 Th	9	26.5
	>45 Th	5	14.7
2	Pendidikan		
	SD	12	35.3
	SMP	22	64.7
3	Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	13	38.2

Tani	12	35.3
Buruh Pabrik	2	5.9
Pedagang	7	20.6
Jumlah	34	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 20 orang (58,8%). Responden dengan usia 30–45 tahun sebanyak 9 orang (26,5%), sedangkan responden berusia lebih dari 45 tahun berjumlah 5 orang (14,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung berada pada kelompok usia produktif, sehingga masih memiliki tingkat aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi.

Dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 22 orang (64,7%), sementara yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 12 orang (35,3%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden relatif rendah, yang berpotensi memengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi kesehatan dan perilaku dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 13 orang (38,2%), diikuti oleh petani sebanyak 12 orang (35,3%), pedagang sebanyak 7 orang (20,6%), dan buruh pabrik sebanyak 2 orang (5,9%). Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien kusta memiliki kondisi sosial ekonomi menengah ke bawah, sehingga faktor ekonomi dapat berpengaruh terhadap aksesibilitas dan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat

Aktifitas	Frekuensi	Prosentase
Baik	8	23.5
Cukup	11	32.4
Kurang	15	44.1
Total	34	100,0

Dari hasil Tabel 2 di dapatkan bahwa hampir separuh responden di UPTD Puskesmas Tunjung mendapat perilaku caring kategori kurang sebanyak 15 responden (44,1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase
Puas	13	38.2
Cukup Puas	6	17.6
Kurang Puas	15	44.1
Total	34	100,0

Berdasarkan tabel 3, di dapatkan bahwa hampir separuh responden di UPTD Puskesmas Tunjung memiliki kepuasan pelayanan kategori kurang Puas sebanyak 15 responden (44,1%).

Correlations		Perilaku caring	Kepuasan
Spearman's rho	Perilaku caring	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 ,935 34
	Kepuasan	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,935** ,000 34

Tabel 4. Hubungan Perilaku Caring dengan Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi Spearman dalam Tabel 5.7, diperoleh nilai koefisien korelasi ($\rho = 0,935$) dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ antara perilaku caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung. Nilai koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedua variabel, yang berarti semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik, artinya hasil ini bukan terjadi secara kebetulan dan dapat dipercaya secara ilmiah. Dengan demikian, perilaku caring tenaga kesehatan terbukti berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien kusta dalam menerima pelayanan di Puskesmas.

PEMBAHASAN

1. Identifikasi Perilaku Caring di UPTD Puskesmas Tunjung

Berdasarkan hasil penelitian mengenai frekuensi perilaku caring perawat di UPTD Puskesmas Tunjung, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai perilaku caring yang diterima masih tergolong kurang, yaitu sebanyak 15 orang (44,1%) dari total 34 responden. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku caring dalam pelayanan keperawatan belum optimal. Perilaku caring sendiri merupakan inti dari praktik keperawatan yang menekankan empati, kepedulian, serta penghargaan terhadap martabat pasien sebagai individu yang utuh (Anggoro dkk., 2019). Caring tidak hanya diwujudkan melalui tindakan fisik seperti membantu kebutuhan dasar atau pemberian obat, tetapi juga melalui komunikasi terapeutik, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta kehadiran perawat yang memberikan rasa aman dan dukungan emosional bagi pasien.

Sikap caring memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Ketika perawat mampu menampilkan perilaku caring secara konsisten, pasien akan merasa dihargai, percaya, dan lebih kooperatif dalam proses perawatan. Kondisi ini dapat mempercepat pemulihan serta meningkatkan kualitas hidup pasien (Harahap, 2020).

Namun demikian, beberapa kendala seperti beban kerja yang tinggi, tekanan emosional, keterbatasan waktu, dan kurangnya pelatihan komunikasi efektif sering kali menjadi faktor penghambat munculnya perilaku caring secara maksimal (Ain, 2019).

Upaya peningkatan perilaku caring perlu dilakukan melalui pendekatan sistematis dan berkelanjutan. Institusi pelayanan kesehatan hendaknya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung serta menyelenggarakan pelatihan rutin mengenai komunikasi empatik dan manajemen stres bagi tenaga keperawatan. Selain itu, pembentukan budaya kerja yang menekankan nilai-nilai humanistik serta evaluasi berkala melalui umpan balik pasien dapat menjadi strategi efektif untuk mempertahankan perilaku caring di lingkungan kerja (Teting dkk., 2018).

Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kompetensi soft skill perawat, khususnya dalam aspek caring. Tingginya persentase pasien yang menilai

perilaku caring perawat masih kurang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepuasan, kepercayaan, bahkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak pengelola Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pelatihan berkala, pembinaan profesionalisme, dan pemberian apresiasi kepada tenaga kesehatan yang menunjukkan perilaku caring secara konsisten. Dengan demikian, kualitas pelayanan keperawatan di UPTD Puskesmas Tunjung dapat meningkat dan berkontribusi positif terhadap proses penyembuhan serta kualitas hidup pasien, khususnya bagi penderita penyakit kronis seperti kusta.

2. Identifikasi Kepuasan Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Pasien Kusta Di UPTD Puskesmas Tunjung

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan di UPTD Puskesmas Tunjung, diketahui bahwa hampir separuh responden, yaitu 15 orang (44,1%), menyatakan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan, khususnya dalam aspek non-teknis seperti sikap petugas, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas, masih perlu ditingkatkan. Kepuasan pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem kesehatan, terutama pada pasien dengan kebutuhan khusus seperti penderita kusta.

Pasien kusta memerlukan pelayanan yang bersifat menyeluruh—meliputi aspek fisik, psikologis, dan sosial—sehingga pendekatan yang diberikan harus berorientasi pada kebutuhan individu secara holistik (Umar, 2018).

Kepuasan pasien terbentuk dari interaksi antara berbagai komponen pelayanan. Pelayanan medis yang cepat dan tepat tidak akan maksimal apabila tidak diimbangi dengan empati dan sikap ramah dari tenaga kesehatan. Sebaliknya, sikap hangat tanpa kompetensi profesional yang memadai juga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan pasien kusta merupakan hasil sinergi dari

seluruh elemen pelayanan yang saling mendukung, mulai dari kualitas komunikasi hingga kenyamanan fasilitas (Yoeti, 2017).

Kepuasan yang tinggi terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan, yang berdampak pada keberhasilan terapi dan pencegahan komplikasi (Kotler, 2017).

Oleh sebab itu, peningkatan kepuasan pasien perlu menjadi fokus utama dalam penatalaksanaan pelayanan kusta. Pihak pengelola Puskesmas harus memastikan bahwa seluruh unsur pelayanan berjalan selaras dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan komunikasi empatik bagi tenaga kesehatan, perbaikan sistem antrian dan sarana prasarana, serta penyediaan informasi yang jelas dan transparan kepada pasien (Umar, 2018).

Temuan penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien di UPTD Puskesmas Tunjung. Tingginya persentase pasien yang menyatakan kurang puas mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima, terutama pada aspek sikap ramah, keterbukaan informasi, empati, dan ketepatan waktu pelayanan.

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan langkah sistematis seperti pelatihan komunikasi efektif, evaluasi rutin kepuasan pasien, serta penguatan peran perawat sebagai ujung tombak pelayanan melalui pembinaan dan supervisi yang berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Tunjung dapat meningkat dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif serta mendukung proses penyembuhan pasien secara menyeluruh.

3. Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Pasien Kusta Di UPTD Puskesmas Tunjung

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi Spearman dalam Tabel 5.7, diperoleh nilai koefisien korelasi ($\rho = 0,935$) dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ antara perilaku caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung. Nilai koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara

kedua variabel, yang berarti semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik, artinya hasil ini bukan terjadi secara kebetulan dan dapat dipercaya secara ilmiah. Dengan demikian, perilaku caring tenaga kesehatan terbukti berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien kusta dalam menerima pelayanan di Puskesmas.

Berdasarkan Tabel Silang 5.7 yang menunjukkan hubungan antara perilaku caring dengan kepuasan pelayanan pasien kusta di UPTD Puskesmas Tunjung, dapat dilihat bahwa terdapat kecenderungan hubungan yang signifikan antara tingkat perilaku caring petugas dengan tingkat kepuasan pasien. Dari total 34 responden, sebanyak 8 pasien (23,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan, dan seluruhnya menerima pelayanan dengan perilaku caring yang tergolong baik. Ini menunjukkan bahwa perilaku caring yang baik sangat berkaitan dengan kepuasan tinggi pasien.

Sementara itu, pada kelompok dengan perilaku caring yang cukup, sebanyak 5 pasien merasa puas (14,7%), 4 pasien cukup puas (11,8%), dan 2 pasien kurang puas (5,9%). Hal ini menggambarkan bahwa semakin menurun kualitas perilaku caring, maka kepuasan pasien juga cenderung menurun dan lebih bervariasi.

Pada kelompok yang menerima perilaku caring kurang, tidak ada pasien yang merasa puas, hanya 2 pasien yang merasa cukup puas (5,9%), sedangkan mayoritas sebanyak 13 pasien (38,2%) merasa kurang puas. Hal ini menguatkan dugaan bahwa rendahnya perilaku caring sangat berdampak terhadap rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Perilaku caring perawat memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelayanan, terutama pada pasien kusta yang memiliki kebutuhan emosional dan sosial yang tinggi. Pasien kusta tidak hanya menghadapi tantangan medis, tetapi juga stigma sosial yang berdampak pada harga diri dan kualitas hidup mereka.

Dalam konteks ini, perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat—seperti mendengarkan dengan empati, memperlakukan pasien dengan hormat, dan memberikan dukungan emosional—dapat membangun kepercayaan serta perasaan aman. Sikap ini mencerminkan penghargaan terhadap martabat pasien, yang menjadi fondasi utama dari kepuasan dalam pelayanan (Umar, 2018).

Hubungan antara perilaku caring dan kepuasan pelayanan bersifat saling menguatkan dan berdampak secara simultan terhadap persepsi pasien kusta terhadap kualitas layanan. Ketika perawat menunjukkan perilaku caring secara konsisten, pasien cenderung merasa lebih puas, karena mereka tidak hanya menerima pengobatan, tetapi juga merasakan perhatian dan penghargaan sebagai individu. Perilaku caring yang menyeluruh memengaruhi aspek pelayanan lainnya seperti komunikasi, kenyamanan, serta partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan, yang secara bersamaan meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Harahap, 2020).

Dampak simultan antara perilaku caring dan kepuasan pelayanan terhadap pasien kusta juga memengaruhi kepatuhan terhadap terapi dan keberhasilan rehabilitasi. Pasien yang merasa dihargai dan puas dengan pelayanan cenderung lebih kooperatif dalam menjalani pengobatan secara rutin, datang ke fasilitas kesehatan tepat waktu, dan berani terbuka terhadap masalah yang dihadapi. Kepercayaan terhadap sistem pelayanan pun meningkat, sehingga peran perawat sebagai pemberi asuhan sekaligus pendamping pasien menjadi sangat vital dalam proses penyembuhan dan reintegrasi sosial pasien kusta (Wahyudi, 2016).

Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pasien kusta harus melibatkan penguatan perilaku caring perawat secara sistemik dan berkelanjutan. Institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan pelatihan berkala tentang komunikasi empatik, etika keperawatan, serta manajemen stres, agar perawat mampu menghadirkan pelayanan yang humanis dan responsif.

Selain itu, evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien dan observasi langsung terhadap interaksi perawat-pasien dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai efektivitas pelayanan yang diberikan. Hal ini

akan menciptakan layanan yang tidak hanya menyembuhkan secara fisik, tetapi juga memulihkan martabat dan kesejahteraan psikososial pasien kusta (Teting dkk., 2018).

Peneliti berpendapat bahwa temuan ini memperkuat bukti bahwa perilaku caring merupakan komponen kunci dalam membentuk kepuasan pasien, khususnya pada kelompok pasien dengan penyakit kronis seperti kusta yang membutuhkan perhatian lebih, baik secara fisik maupun psikososial. Korelasi yang jelas antara rendahnya perilaku caring dengan rendahnya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat teknis saja tidak cukup, tanpa disertai dengan pendekatan yang humanis dan empatik dari tenaga kesehatan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa ketidakhadiran aspek caring dalam pelayanan dapat menghambat terciptanya hubungan terapeutik yang efektif antara perawat dan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada penilaian negatif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti menekankan pentingnya pelatihan intensif dan berkelanjutan terkait perilaku caring, komunikasi terapeutik, dan pendekatan pasien-sentris, agar perawat mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga penuh empati.

Dengan meningkatkan kualitas perilaku caring perawat, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat secara signifikan, yang berkontribusi pada pemulihan yang lebih baik, peningkatan kepatuhan terhadap pengobatan, serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan primer seperti UPTD Puskesmas Tunjung.

Caring harus ditanamkan sebagai nilai dasar dalam praktik keperawatan dan pelayanan kesehatan, bukan hanya sekadar prosedur. Dengan memperbaiki aspek ini secara sistematis, diharapkan kepuasan pasien akan meningkat, kepercayaan terhadap layanan kesehatan akan tumbuh, dan program pengendalian kusta dapat berjalan lebih efektif dan manusiawi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien kusta menilai perilaku caring perawat di UPTD Puskesmas Tunjung masih tergolong kurang, dan hampir setengah responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara perilaku caring tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Perilaku caring yang baik berkontribusi terhadap peningkatan rasa percaya, kenyamanan, dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan perilaku caring perawat menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pasien dengan penyakit kronis seperti kusta.

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini, disarankan agar pihak pengelola Puskesmas memperkuat program pembinaan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan, terutama dalam pengembangan kemampuan komunikasi empatik dan perilaku caring. Evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien serta pemberian apresiasi bagi tenaga kesehatan yang menunjukkan perilaku caring konsisten juga perlu diterapkan untuk menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien serta mendukung keberhasilan program pengendalian dan pemulihan penyakit kusta di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, L. Y. 2016. The Conundrum Of Caring In Nursing. *International Journal of Caring Sciences*. 9(1):1–9.
- Ain, H. 2019. Penanganan Sumbatan Benda Asing Pada Anak Berbasis Critical Care Caring. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Anggoro, W. T., Q. Aeni, dan I. Istioningsih. 2019. Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Perilaku Caring. *Jurnal Keperawatan Jiwa*. 6(2):98.
- Arikunto. 2010. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aupia, A., T.-T. Lee, C. Yu Liu, S. F. Vivienne Wu, dan M. E. Mills. 2018.
- Caring Behavior Perceived By Nurses, Patients And Nursing Students In Indonesia. *Journal of Professional Nursing*. 34(4):314–319.
- Awalia, M. J., N. J. Medyati, dan Z. J. Giay. 2021. Hubungan Umur Dan Jenis Kelamin Dengan Stress Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*. 5(2)
- Badri, I. A. 2020. Hubungan beban kerja dan lingkungan kerja dengan stres kerja perawat ruangan icu dan igd. *Human Care Journal*. 5(1):379.
- Camelo, S. H. H. 2012. Professional Competences Of Nurse To Work In Intensive Care Units: An Integrative Review. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*. 20(1):192–200.
- Dahlan, M, S. 2016. Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat Dan Multivariat. Edisi 6. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Dwinarta, M. dan E. Novieastari. 2017. The Differences In Caring Behavior Of Senior Undergraduate Students And Extension Program Studies Of Faculty Of Nursing Of Uniersitas Indonesia. *World Applied Science Journal*. 35(11):2294–2299.
- Ningrum, P., & Saputra, F. F. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Low Back Pain Pada Tenaga Kerja Bongkar Muat Sawit.
- Ramdani, P., Nasaruddin, H., Putra, F. M., Syaifei, I., & Mubarak, A. F. (2025). Faktor Resiko Penyebab Nyeri Punggung Bawah Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia (Umi) Angkatan 2021. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(1), 27. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V25i1.5702>
- Setiawan, C., Sari, A. Y., Wijayanti, A. A., & Al Ishom, M. N. A. (2025). Implementation Of Low-Intensity Aerobic Exercise To Prevent Functional Balance Disorders And Fall Risk Among The Elderly. *Community Empowerment*, 10(2),

- 174–184.
<https://doi.org/10.31603/Ce.12256>
- Veranita, A., Alamsyah, P. R., Wardana, A. A., Nuraelah, A., Widhi, A. S., Yudhayanti, D., Fauziah, N., Sidabutar, S., Nurvitasari, R. I., Rayanti, R. E., Anwar, K., Widiyawati, A., & Ramadani, M. A. (2024). *Gizi Lansia*. Pt Sada Kurnia Pustaka.
- Waluyo, S. J., & Suyanto, S. (2024). Tinjauan Sistematis: Efektivitas Latihan Fisik Dalam Mengurangi Nyeri Punggung Bawah Pada Lansia: Systematic Review: The Effectiveness Of Physical Exercise In Reducing Lower Back Pain In The Elderly. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 6(1), 90–94.
<https://doi.org/10.53599/Jip.V6i1.229>
- Wirakhmi, I. N. (2023). Hubungan Aktivitas Fisik Dengan Hipertensi Pada Lanjut Usia Di Puskesmas Kutasari. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (Jukmas)*, 7(1), 61–67.
<https://doi.org/10.52643/Jukmas.V7i1.2385>
- Yuliadarwati, N. M., Agustina, M., Rahmanto, S., & Septyorini, S. (2020). Gambaran Aktivitas Fisik Berkorelasi Dengan Keseimbangan Dinamis Lansia. *Jurnal Sport Science*, 10(2), 107.
<https://doi.org/10.17977/Um057v10i2p107-112>
- Yuliana Ratmawati, Young Ari Kusworo, & Fiqi Widyawati. (2025). Penyuluhan Pencegahan Dan Latihan Pada Nyeri Punggung Bawah Di Posyandu Lansia Sari Sehat. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 3(1), 103–111.
<https://doi.org/10.59841/Jurai.V3i1.2430>
- Yusnaini, R., Azzahra, N., & Fiddah, S. (2025). *Aktivitas Fisik Untuk Mengurangi Nyeri Sendi: Edukasi Dan Praktik Di Komunitas*. 3(1).
- Zogara, N. K., Imron, M. A., & Fatmawati, V. (2025). *Pengaruh Tai Chi Terhadap Peningkatan Keseimbangan Dan Penurunan Resiko Jatuh Pada Lansia (Narrative Review)*. 3.