

Hubungan *Caring* Perawat dan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu

The Relationship of Nurse Caring and Nurse Performance with Patient Satisfaction in the Internal Medicine Room of Wisma Rini Pringsewu Hospital

Diah Kartika Sari^{1*}, Tri Adi Nugroho¹, Yunina Elasari¹, Yenny Marthalena¹

¹Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

Kata Kunci :

Caring Perawat, Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien.

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas asuhan keperawatan, terutama perilaku *caring* dan kinerja perawat. Rendahnya *caring* dan kinerja perawat dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit, sehingga kedua faktor ini memiliki urgensi untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruangan Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu. **Metode:** Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain observasional analitik pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 59 pasien dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 15 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dan kinerja perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *Caring Behaviors Inventory* (CBI-24), kuesioner kinerja perawat, dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Gamma*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,005 < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,499. Ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,001 < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,573. **Kesimpulan:** Pelayanan *caring* dan kinerja perawat menentukan kepuasan pasien sehingga rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan sistem pelayanan, dan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala guna meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Keywords :

Nurse Caring, *Nurse Performance*, *Patient Satisfaction*.

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of nursing care in hospitals. Patient satisfaction is influenced by the quality of nursing care, particularly nurses' *caring* behavior and performance. Low levels of *caring* and poor performance among nurses can lead to decreased patient satisfaction and a decline in the quality of hospital care; therefore, these two factors warrant urgent research. This study aims to determine the relationship between nurses' *caring* behavior and performance and patient satisfaction in the Internal Medicine Ward at Wisma Rini Pringsewu Hospital. **Method:** This was a quantitative study using an analytical observational cross-sectional design. The study sample consisted of 59 patients selected using accidental sampling. The study was conducted from August 15 to August 30, 2025. The independent variables in this study were nurses' *caring* and nurses' performance, while the dependent variable was patient satisfaction. The research instruments used were the *Caring Behaviors Inventory* (CBI-24) questionnaire, a nurse performance questionnaire, and a patient satisfaction questionnaire. Data

analysis was performed using the Gamma test. **Results:** The study showed a significant relationship between nurses' caring behaviors and patient satisfaction ($p = 0.005 < 0.05$) with a correlation coefficient of 0.499. There was a significant relationship between nursing performance and patient satisfaction ($p = 0.001 < 0.05$) with a correlation coefficient of 0.573. **Conclusion:** Caring service and nursing performance determine patient satisfaction; therefore, hospitals are advised to continue improving their service systems and conduct periodic patient satisfaction evaluations to enhance the quality of nursing care.

Copyright © 2026 JKBD
All rights reserved

Corresponding Author:**Diah Kartika Sari**

Email: diah.kartika1995@gmail.com

Article history

Received date : 27 Februari 2026

Revised date : 24 Juni 2026

Accepted date : 30 Juni 2026

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2023). Salah satu indikator mutu rumah sakit adalah kualitas pelayanan keperawatan, di mana perawat berperan sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh bagaimana perawat berkomunikasi, menunjukkan empati, dan menjalankan tugasnya secara profesional (Nursalam, 2022).

Menurut Nursalam (2022), ada delapan dimensi utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pasien, yaitu kemampuan teknis perawat, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, estetika, serta kualitas yang dipersepsikan oleh pasien. Pelayanan keperawatan yang mengedepankan aspek *caring* dan komunikasi terapeutik terbukti meningkatkan rasa dihargai dan nyaman, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien.

Menurut (WHO, 2019), di negara-negara maju rata-rata kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan mencapai angka 80–90%, tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Khusna, 2022). Sementara itu, di Indonesia, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit bervariasi. Beberapa penelitian

menunjukkan bahwa meskipun banyak pasien merasa puas terhadap aspek perawatan medis

yang diterima, masih terdapat aspek lain seperti waktu tunggu, kebersihan, dan kualitas komunikasi yang kerap menjadi sumber ketidakpuasan. Secara umum, rata-rata kepuasan pasien di beberapa rumah sakit di Indonesia berada pada kisaran 70–85%, meskipun ada juga rumah sakit yang mampu mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Setiawati, 2023).

Provinsi Lampung survey kepuasan pasien di beberapa rumah sakit di kota, diperoleh data kepuasan pasien berada pada angka 75%. Nilai ini juga masih berada di bawah dari indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap, yaitu 90% (Detty, 2020). Sementara itu, di Kabupaten Pringsewu, berdasarkan data survei kepuasan pasien/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RS Wisma Rini Pringsewu pada periode 2020–2025, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum belum menunjukkan peningkatan yang signifikan dan cenderung stagnan hingga menurun. Persentase kepuasan pasien tercatat pada tahun 2020 sebesar 75,7%, tahun 2021 75,5%, tahun 2022 75,2%, tahun 2023 75,0%, tahun 2024 74,8%, dan tahun 2025 74,6%. Capaian tersebut masih berada di bawah standar SPM rawat inap dan mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya kualitas asuhan keperawatan.

Kepuasan pasien sendiri tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan medis, tetapi juga oleh aspek interpersonal

dalam pemberian asuhan, salah satunya adalah kualitas hubungan antara perawat dan pasien. Dalam masalah ini, perilaku *caring* dari perawat memainkan peran yang sangat penting. *Caring* perawat mencakup sikap empati, perhatian tulus, serta dukungan emosional yang diberikan kepada pasien selama menjalani perawatan. Hubungan yang hangat dan penuh perhatian ini mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai pada diri pasien, sehingga secara signifikan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap pelayanan yang diterima (Högländer, J., Blomberg, K., & Mårtensson, 2022).

Peningkatan perilaku *caring* perawat dan komunikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Anam, M., Sari, R. N., & Wulandari, 2022). Penelitian terkait oleh Supriyadi dan Kurniawati (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur dan informatif antara petugas kesehatan dan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mengurangi keluhan dan miskomunikasi dalam pelayanan kesehatan (Kurniawati, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pengalaman positif pasien (Alhayat, 2023).

Faktor-faktor yang memengaruhi *caring* perawat antara lain tingkat pendidikan perawat, pengalaman kerja, beban kerja, serta budaya organisasi rumah sakit. Penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* yang konsisten dapat meningkatkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien, mengurangi tingkat kecemasan pasien, mempercepat proses penyembuhan, dan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Senić, V., & Marinković, 2020). Alat ukur seperti *Caring Perawat Inventory* (CBI) sering digunakan untuk menilai perilaku *caring* perawat secara objektif (Senić, V., & Marinković, 2020).). Sebaliknya, perilaku *caring* yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, meningkatkan keluhan, dan mengurangi citra institusi kesehatan (Casellas, A., Gómez, M., & Trilla, 2023). Hasil penelitian Fitriani (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk

komunikasi yang efektif, berhubungan langsung dengan kepuasan pasien (Rahmayanti, 2023). Terkait dengan *caring* perawat ada juga faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kinerja perawat.

Kinerja perawat juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Kinerja perawat diukur melalui efisiensi kerja, kecepatan respon, ketepatan prosedur, serta interaksi interpersonal. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perawat meliputi motivasi kerja, pelatihan, dukungan manajemen, serta lingkungan kerja (Faridasari et al., 2021). Penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat yang tinggi dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien hingga 20% . Kinerja perawat yang baik tidak hanya memengaruhi keselamatan pasien dan efektivitas pelayanan tetapi juga memberikan kontribusi pada loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan (Sagay et al., 2023).

Penelitian terkait oleh (Fajriani S et al., 2022) melaporkan bahwa pelatihan berkelanjutan dalam komunikasi dan etika pelayanan terbukti meningkatkan indeks kepuasan pasien di beberapa fasilitas kesehatan di Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan komunikasi dan etika dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, fokus pada pengembangan perilaku *caring* dan komunikasi efektif di tingkat individu dan organisasi merupakan strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Peningkatan kinerja perawat dan perilaku *caring* dapat meningkatkan kepuasan pasien secara langsung. Pasien yang berinteraksi dengan perawat yang menunjukkan kompetensi dan empati merasa lebih dihargai, yang menciptakan pengalaman positif di rumah sakit. Penelitian oleh (Astuti & Lopak, 2021) menunjukkan bahwa perawat yang memberikan perhatian dan dukungan emosional dapat mengurangi tingkat kecemasan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Astuti & Lopak, 2021). Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi sering kali berkaitan dengan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit.

Hasil *pra-survei* yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2025 di ruangan Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu menunjukkan bahwa rata-rata jumlah pasien

pada 6 bulan terakhir mencapai 140 orang. Dari wawancara terhadap 10 pasien, sebanyak 6 orang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, terutama karena komunikasi perawat yang baik dan sikap ramah dalam memberikan tindakan. Namun, 4 pasien lainnya mengungkapkan ketidakpuasan, disebabkan oleh nada bicara perawat yang tinggi, kurangnya empati, serta tindakan keperawatan yang dilakukan terburu-buru tanpa penjelasan yang cukup, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Selain itu, observasi terhadap kinerja perawat menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar perawat telah menjalankan tugas sesuai standar, masih terdapat kekurangan dalam hal pemberian edukasi, kejelasan komunikasi, dan pendokumentasian. Beberapa perawat belum optimal dalam menjelaskan prosedur sebelum tindakan dan kurang teliti dalam pengkajian kondisi pasien. Koordinasi tim juga belum konsisten dalam memastikan pemerataan beban kerja, terutama saat jam sibuk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan *Caring* Perawat dan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu.

METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 59 pasien yang dirawat di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu dan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 15 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *caring* perawat dan kinerja perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *Caring Behaviors Inventory* (CBI-24), kuesioner kinerja perawat, dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Gamma*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi *Caring Behavior Inventory* Perawat

<i>Caring</i> Perawat	Jumlah	Presentase (%)
Kurang	23	39,0
Cukup	24	40,7
Baik	12	20,3
Jumlah	59	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui dari 59 responden didapatkan hasil sebagian besar perawat memiliki *caring* perawat cukup sebanyak 24 (40,7%), *caring* kurang sebanyak 23 (39,0%), dan *caring* perawat baik sebanyak 12 (20,3%).

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Anam, M., Sari, R. N., & Wulandari, 2022) yang menemukan bahwa dari 45 perawat di RSUD Kota Malang, sebagian besar memiliki *caring* kategori cukup (42,2%), baik (24,4%), dan kurang baik (33,4%). Penelitian serupa oleh (Sari, N., Andini, R., 2023) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menunjukkan hasil *caring* cukup sebesar 41,5%, baik 28,3%, dan kurang baik 30,2%. Selain itu, penelitian (Yuliana, N., Pramesti, D., & Hidayah, 2020) di RSUD dr. Soebandi Jember menemukan *caring* perawat kategori cukup sebesar 39,7%, baik 25,9%, dan kurang baik 34,4%. Konsistensi hasil ini mengindikasikan bahwa kategori *caring* "cukup" masih mendominasi di berbagai fasilitas kesehatan.

Secara teori, Watson's Theory of Human *Caring* (Watson, 2022) menjelaskan bahwa *caring* perawat merupakan inti dari praktik keperawatan yang melibatkan dimensi fisik, emosional, spiritual, dan sosial. *Caring* tidak hanya menekankan pada tindakan keperawatan secara teknis, tetapi juga hubungan interpersonal yang terapeutik. Perilaku *caring* dapat ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi komunikasi terapeutik, empati, dan pemahaman kebutuhan pasien secara holistik. Teori ini menegaskan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dan budaya organisasi yang menghargai nilai kemanusiaan akan mempengaruhi perilaku *caring* perawat.

Perbedaan hasil *caring* perawat dalam kategori kurang, cukup, dan baik pada penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* belum sepenuhnya diterapkan secara

optimal pada seluruh dimensi *caring*. Berdasarkan analisis butir kuesioner *Caring Behaviors Inventory* (CBI-24), indikator *caring* dengan skor terendah adalah pada aspek *kehadiran perawat secara penuh (availability)*, khususnya item terkait perawat meluangkan waktu yang cukup untuk mendengarkan keluhan pasien serta kecepatan perawat dalam merespons panggilan atau kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi waktu dan responsivitas masih menjadi kelemahan dalam penerapan *caring* perawat di ruangan penyakit dalam.

Caring perawat kategori kurang terutama terlihat pada pasien yang menilai bahwa perawat belum konsisten dalam memberikan perhatian secara personal, terutama pada saat kondisi ruangan sibuk. Sementara itu, *caring* kategori cukup menunjukkan bahwa perawat telah menerapkan sebagian prinsip *caring*, seperti bersikap sopan dan ramah, namun belum optimal dalam membangun hubungan terapeutik yang mendalam dan berkelanjutan. Dengan kata lain, aspek sikap dasar *caring* sudah ada, tetapi aspek kehadiran, komunikasi mendalam, dan perhatian individual masih perlu ditingkatkan.

Sebaliknya, *caring* kategori baik didominasi oleh penilaian tinggi pada indikator sikap empatik, keramahan, penghormatan terhadap privasi pasien, serta perlakuan yang menghargai martabat pasien. Item-item ini memperoleh skor tertinggi dalam kuesioner, yang menunjukkan bahwa perawat telah mampu menunjukkan etika dan sikap profesional dalam memberikan asuhan keperawatan.

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, perbedaan persepsi *caring* juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan usia pasien. Pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung menilai *caring* secara lebih kritis, terutama pada aspek komunikasi dan keterlibatan perawat dalam menjelaskan kondisi serta tindakan keperawatan. Sementara itu, pasien dewasa dan lansia lebih menekankan pada perhatian langsung, empati, dan bantuan fisik, sehingga aspek-aspek tersebut menjadi penentu utama dalam penilaian *caring* perawat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *caring* yang belum optimal terletak pada dimensi kehadiran perawat dan responsivitas terhadap kebutuhan

pasien, sedangkan aspek sikap empatik dan penghormatan terhadap pasien sudah tergolong baik. Oleh karena itu, peningkatan *caring* perawat perlu difokuskan pada penguatan komunikasi terapeutik, peningkatan responsivitas, serta konsistensi kehadiran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

KinerjaPerawat	Jumlah	Presentase (%)
Kurang baik	21	35,6
Cukup baik	23	49,0
Baik	15	25,4
Jumlah	59	100,0

Berdasarkan Tabel 2 diketahui dari 59 responden didapatkan hasil sebagian besar perawat memiliki kinerja cukup baik sebanyak 23 (49,0%), kinerja perawat kurang baik sebanyak 21 (35,6%), dan kinerja perawat baik sebanyak 15 (25,4%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk. (2023) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung, yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki kinerja dalam kategori cukup baik sebanyak 45 responden (50,6%). Penelitian oleh (Pratama, R., Siregar, A., & Yuliana, 2022) di RSUD Kota Pekanbaru juga melaporkan bahwa mayoritas perawat memiliki kinerja cukup baik sebanyak 38 responden (47,5%).

Menurut teori yang dikemukakan oleh (Nurqisthy et al., 2020) kinerja perawat dipengaruhi oleh faktor individu (pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan sikap), faktor organisasi (kepemimpinan, supervisi, beban kerja, dan lingkungan kerja), serta faktor psikologis (kepuasan kerja dan komitmen). Apabila salah satu faktor tersebut tidak optimal, maka kinerja yang dihasilkan cenderung berada pada kategori cukup atau kurang baik.

Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi kinerja perawat yang terbagi dalam kategori kurang, cukup, dan baik. Variasi ini menggambarkan bahwa pelaksanaan kinerja perawat di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu belum sepenuhnya optimal pada seluruh indikator kinerja. Berdasarkan analisis butir kuesioner

kinerja perawat, indikator dengan skor terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam pemberian tindakan keperawatan, khususnya pada item ketepatan waktu pemberian obat dan kecepatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek manajemen waktu dan responsivitas masih menjadi kelemahan dalam pelaksanaan kinerja perawat.

Kinerja perawat kategori kurang terutama terlihat pada pasien yang menilai bahwa pelayanan belum dilakukan secara konsisten sesuai standar operasional prosedur (SOP), terutama pada saat kondisi ruangan dalam keadaan sibuk. Sementara itu, kinerja perawat kategori cukup menunjukkan bahwa perawat telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar yang memadai, namun belum konsisten dalam menerapkan seluruh prosedur pelayanan secara optimal dan berkesinambungan. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek konsistensi dan kedisiplinan dalam pelaksanaan kinerja masih perlu ditingkatkan.

Sebaliknya, kinerja perawat kategori baik ditunjukkan oleh tingginya skor pada indikator pelaksanaan tindakan sesuai SOP, ketelitian dalam bekerja, serta sikap profesional perawat dalam memberikan pelayanan. Item-item tersebut memperoleh skor tertinggi dalam kuesioner, yang menunjukkan bahwa secara teknis dan profesional, perawat telah mampu melaksanakan tugas keperawatan dengan baik.

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, mayoritas pasien berada pada usia dewasa dan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, sehingga mampu menilai kinerja perawat secara lebih kritis, khususnya pada aspek ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan profesionalisme pelayanan. Pasien dengan karakteristik ini cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, sehingga ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan kinerja lebih mudah dirasakan dan dinilai sebagai kinerja yang kurang optimal.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kinerja perawat yang belum optimal terletak pada ketepatan waktu dan responsivitas pelayanan, sedangkan aspek pelaksanaan tindakan sesuai SOP dan sikap profesional sudah tergolong baik. Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat perlu difokuskan pada penguatan manajemen waktu, peningkatan konsistensi pelayanan, serta

evaluasi kinerja secara berkala agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Perawat

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	18	30,5
Sedang	23	39,0
Tinggi	18	30,5
Jumlah	59	100,0

Berdasarkan Tabel 3 diketahui dari 59 respon dan didapatkan hasil sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan pada perawat sedang sebanyak 23 (39,0%), pasien memiliki tingkat kepuasan pada perawat tinggi dan rendah sebanyak 18 (30,5%).

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Safuranti et al., 2024) di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, yang melaporkan bahwa 41,7% pasien memiliki tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan perawat. Penelitian serupa oleh (Wijayanti, D., & Sutanto, 2022) di RSUD Banyumas juga menunjukkan bahwa 37,5% pasien berada pada kategori kepuasan sedang, sedangkan kepuasan tinggi sebesar 34,4% dan kepuasan rendah 28,1%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam konsep *SERVQUAL*, kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila salah satu dimensi tersebut tidak terpenuhi secara maksimal, maka tingkat kepuasan pasien dapat berada pada kategori sedang atau bahkan rendah (Putri et al., 2021)

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, mayoritas pasien dalam penelitian ini berada pada usia dewasa (61,0%), berjenis kelamin laki-laki (52,6%), serta memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi (83,1%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kemampuan memahami dan menilai pelayanan keperawatan yang diterimanya secara rasional. Pasien dengan tingkat pendidikan menengah dan tinggi cenderung menilai kepuasan pasien tidak hanya dari sikap ramah perawat, tetapi

juga dari aspek ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, dan konsistensi tindakan keperawatan sesuai standar.

Berdasarkan hasil analisis butir kuesioner kepuasan pasien, indikator dengan skor terendah terdapat pada aspek kecepatan respons perawat, ketepatan waktu pelayanan, serta kejelasan informasi terkait tindakan dan kondisi kesehatan pasien. Temuan ini menjelaskan mengapa sebagian besar pasien berada pada kategori kepuasan sedang, yaitu pelayanan yang diterima dinilai cukup memadai namun belum sepenuhnya konsisten dan optimal pada seluruh aspek pelayanan.

Sebaliknya, indikator kepuasan dengan skor tertinggi terdapat pada aspek kesopanan perawat, sikap ramah, serta perhatian perawat dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah mampu menunjukkan sikap profesional dan empatik, meskipun masih terdapat keterbatasan pada aspek kecepatan dan efektivitas pelayanan.

Jika dilihat dari latar belakang pekerjaan, sebagian besar pasien bekerja sebagai petani

(35,6%) dan ibu rumah tangga (30,5%). Pasien dengan pekerjaan fisik cenderung menilai kepuasan dari kecepatan dan ketanggapan pelayanan, sedangkan ibu rumah tangga lebih menilai aspek perhatian dan empati perawat. Selain itu, pasien lansia (39,0%) memiliki kebutuhan emosional dan kenyamanan yang lebih tinggi, sehingga perhatian personal dan dukungan emosional dari perawat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien kelompok ini.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang masih berada pada kategori sedang dipengaruhi oleh belum optimalnya kecepatan respons, konsistensi pelayanan, dan komunikasi terapeutik, meskipun aspek sikap dan empati perawat sudah dinilai baik. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien perlu difokuskan pada perbaikan aspek pelayanan yang bersifat teknis dan komunikatif agar dapat memenuhi harapan pasien secara lebih menyeluruh.

Analisis Bivariat

Tabel 4 Hubungan *Caring* Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien						Total	P-Value	Nilai Korelasi	
		Rendah		Sedang		Tinggi					
		n	%	n	%	n	%	N	%		
Caring Perawat	Kurang	11	18,6	6	10,2	6	10,2	23	100	0,005	0,499
	Cukup	6	10,2	16	27,1	2	3,4	24	100		
	Baik	1	1,7	1	1,7	10	16,9	12	100		
	Total	18	30,5	23	39,0	18	30,5	59	100		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa perawat dengan *caring* perawat kurang dan dengan kepuasan pasien rendah sebanyak 11 (18,6%), Dari hasil analisis data diperoleh hasil nilai $p = 0,005$ Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, artinya Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu, dan nilai korelasi sebesar 0,499 yang menunjukkan hubungan sedang dan searah antara kedua variabel. Dengan demikian, *caring* perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak langsung pada pengalaman positif pasien selama menerima perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Saputri, 2023) yang melaporkan bahwa dari 72 responden, perawat dengan *caring* kurang

memiliki persentase kepuasan pasien rendah sebesar 21,2%, dengan hasil uji chi-square $p =$

0,004. Penelitian lain oleh (Wulandari, F., Andriani, R., & Nurhayati, 2022) pada 60 pasien rawat inap menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,003$), di mana responden yang merasa perawatnya memiliki *caring* baik lebih banyak menyatakan puas. Selain itu, penelitian (Nur'Aina, S., Hastuti, M. F., 2020) di RSUD Kota Kendari juga menemukan hasil serupa, dengan $p = 0,001$ dan distribusi pasien puas lebih tinggi pada kelompok perawat dengan *caring* tinggi.

Secara teoritis, Watson's Human *Caring* Theory menekankan bahwa *caring* adalah inti dari praktik keperawatan yang efektif, di mana interaksi empatik, komunikasi terapeutik, dan perhatian tulus dapat meningkatkan

pengalaman pasien dan memengaruhi kepuasan secara langsung (Watson, 2022). *Caring* bukan hanya perilaku, melainkan hubungan interpersonal yang melibatkan kepedulian terhadap pelayanan kepada pasien, pemberian rasa aman, serta dukungan emosional. Penelitian terbaru oleh Swanson (2023) juga menegaskan bahwa *caring* perawat yang konsisten mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan, sehingga kepuasan meningkat (Swanson, 2023).

Menurut peneliti, hasil ini menunjukkan bahwa ketika perilaku *caring* perawat berada pada tingkat baik, pasien cenderung merasa lebih dihargai, didengarkan, dan aman selama menjalani perawatan. Sebaliknya, *caring* yang

kurang dapat memunculkan persepsi negatif pasien terhadap pelayanan, meskipun aspek teknis medis telah terpenuhi. Faktor yang memengaruhi perbedaan tingkat *caring* ini antara lain beban kerja perawat yang tinggi, keterbatasan waktu dalam memberikan perhatian individual, kurangnya pelatihan *soft skill*, dan budaya kerja di unit pelayanan. Selain itu, pendapat pasien terhadap *caring* juga dapat dipengaruhi oleh latar belakang budaya, harapan, dan pengalaman sebelumnya. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi *caring* melalui pelatihan komunikasi terapeutik dan pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi langkah penting untuk menjaga kepuasan pasien.

Tabel 5 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien								P-Value	Nilai Korelasi
		Rendah		Sedang		Tinggi		Total			
		n	%	n	%	n	%	N	%		
Kinerja Perawat	Kurang	11	18,6	7	11,9	3	5,1	21	100	0,001	0,573
	Cukup	4	6,8	15	25,4	4	6,8	23	100		
	Baik	3	5,1	1	1,7	11	18,6	15	100		
	Total	18	30,5	23	39,0	18	30,5	59	100		

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa perawat dengan kinerja kurang dan dengan kepuasan pasien rendah sebanyak 11 (18,6%), Dari hasil analisis data diperoleh hasil nilai $p = 0,001$ Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, artinya Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu, dan nilai korelasi sebesar 0,573 yang menunjukkan hubungan kuat dan searah, artinya semakin baik kinerja perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuliani et al. (2023) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien ($p = 0,002$), di mana pasien yang dirawat oleh perawat dengan kinerja tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian lain oleh Siregar & Putri (2022) di RSUD dr. Pirngadi Medan juga menunjukkan hasil serupa, dengan $p = 0,001$, dan menyebutkan bahwa dimensi kinerja seperti ketepatan waktu pelayanan, ketelitian tindakan, dan komunikasi efektif berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Penelitian terbaru oleh Fitriani et al. (2024) juga menggaris bawahi bahwa kinerja perawat yang baik, khususnya dalam dimensi empati, kecepatan respon, dan keakuratan tindakan,

menjadi faktor utama pembentuk kepuasan pasien di ruang rawat inap. Ketika perawat bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP), menunjukkan sikap profesional, dan mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat, pasien merasa aman, nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Secara teoritis, kinerja perawat dapat diartikan sebagai hasil kerja perawat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi, prosedur tetap, dan etika keperawatan yang berlaku (Mangkunegara, 2022). Menurut teori Gibson et al. (2023), kinerja dipengaruhi oleh faktor individu (pengetahuan, keterampilan, motivasi), faktor psikologis (sikap, persepsi), dan faktor organisasi (sumber daya, beban kerja, supervisi). Pelayanan keperawatan yang diberikan dengan kinerja optimal akan berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, yang kemudian memengaruhi kepuasan mereka.

Peneliti berpendapat bahwa, hubungan signifikan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja perawat harus menjadi prioritas manajemen rumah sakit untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Faktor yang dapat meningkatkan kinerja antara lain pelatihan berkelanjutan, supervisi efektif, penghargaan terhadap prestasi kerja, serta

pembagian beban kerja yang proporsional. Dengan kinerja yang optimal, diharapkan mutu pelayanan meningkat dan tingkat kepuasan pasien tetap tinggi.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat 3 pasien (5,1%) yang memiliki tingkat kepuasan rendah meskipun kinerja perawat berada pada kategori baik. Menurut asumsi peneliti, kondisi ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja perawat, seperti kondisi klinis pasien yang belum membaik, pengalaman rawat inap sebelumnya, keterbatasan fasilitas fisik ruangan, serta waktu tunggu pelayanan yang dirasakan masih lama. Perbedaan harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan juga turut memengaruhi tingkat kepuasan.

Berdasarkan analisis butir kuesioner, aspek yang paling banyak dikeluhkan pasien adalah ketepatan waktu perawat dalam memberikan tindakan serta kecepatan merespons kebutuhan pasien. Sementara itu, skor tertinggi terdapat pada kepatuhan terhadap prosedur dan sikap profesional perawat. Peneliti berpendapat bahwa temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kinerja perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi efektif, penghargaan kinerja, serta pembagian beban kerja yang proporsional guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,005 < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,499. Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,001 < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,573.

Disarankan bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan sistem pelayanan, dan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala guna meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Alhayat, A. A. (2023). Effective communication and its impact on patient satisfaction: A cross-sectional study. *International Journal of Health Sciences*, 17(3), 214–223.

Anam, M., Sari, R. N., & Wulandari, T. (2022). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 10(2), 78–86.

Astuti, M. P., & Lopak, M. R. (2021). Hubungan Peran Ketua Tim dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Pendokumentasian Keperawatan di Rumah Sakit Hikmah Makassar. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 36–40.

<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.58>

Casellas, A., Gómez, M., & Trilla, A. (2023). Poor caring behaviors and patient satisfaction in public hospitals: A longitudinal analysis. *Journal of Healthcare Quality*, 45(2), 99–107.

Detty, A. U. (2020). Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, rawat inap dan ruang operasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 45–52.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33024/ji.kk.v7i1.2417>

Fajriani S, S., Arifin, M. A., & Rahmadani, S. (2022). Hubungan Motivasi dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(4), 424–430.

<https://doi.org/10.55123/insologi.v1i4.789>

Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). HUBUNGAN ANTARA CARING DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137–144.

<https://doi.org/10.38165/jk.v12i2.252>

Högländer, J., Blomberg, K., & Mårtensson, L. B. (2022). Caring behavior and its association with patient satisfaction in hospital care: A systematic review. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 36(1), 120–132.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/scs.13058>

Khusna, A. M. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: Studi di rumah sakit pemerintah dan swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan*

- Kesehatan*, 25(2), 101–110.
- Kurniawati, S. (2021). Pengaruh komunikasi efektif terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. . *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(3), 142–149.
- Nurqisthy, A., Adriani, M., & Muniroh, L. (2020). hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga. *Media Gizi Indonesia*, 1(1), 32–39. kepuasan pelayanan makanan, pasien, tingkat kecukupan energi dan protein%0AABSTRACT
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan. Profesional (3rd ed.)*. Salemba Medika.
- Permenkes. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023. Tentang Kesehatan. 2023*. Kemenkes RI.
- Pratama, R., Siregar, A., & Yuliana, E. (2022). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di RSUD Kota Pekanbaru. . *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 10(1), 45–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.26714/ji.k.v10i1.7323>
- Putri, C. C. P., Jong, M. T. T., & Bernarto, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kesehatan Ibu Dan Anak Di Klinik Keluarga Pisangan Baru, Jakarta. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1), 128–140. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.32577>
- Rahmayanti, E. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit tipe C di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 55–63.
- Safuranti, A. M., Fitriani, A. D., & Nasution, R. S. (2024). Analisis pengaruh pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Omni Cikarang tahun 2021. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 67–78. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i1.256>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Sari, N., Andini, R., & H. (2023). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. *Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai*, 16(1), 23–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.26630/jk.m.v16i1.3687>
- Senić, V., & Marinković, V. (2020). The Caring Behavior Inventory: Reliability and validity in healthcare settings. *Nursing Studies Quarterly*, 37(4), 289–296. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/NS.Q.0000000000000542>
- Setiawati, D. (2023). Survei nasional kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 19(1), 67–75.
- Watson, J. (2022). Human Caring Science: A Theory of Nursing (3rd ed.). In *Jones & Bartlett Learning*.
- WHO. (2019). *Definisi Rumah Sakit*. WHO.
- Wijayanti, D., & Sutanto, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Banyumas. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 17(3), 210–218. <https://doi.org/https://doi.org/10.20884/1.jks.2022.17.3.5742>
- Yuliana, N., Pramesti, D., & Hidayah, N. (2020). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Sehat*, 8(1), 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.36720/jk.s.v8i1.94>