

HUBUNGAN. CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN RAWAT INAP. MELATI RUMAH SAKIT RAFLESIA KOTA BENGKULU

Sinta Indah Sari¹

¹Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada, ssintaindahsari12@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Submitted : 2025-11-07

Revised : 2026-03-03

Accepted : 2026-04-04

Keywords:

Nurse Caring, Patient Satisfaction, Inpatient Room, Chi-Square Test, Bengkulu.

Kata Kunci:

Perilaku Caring Perawat, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license:



ABSTRACT

One of the main reasons why caring affects patient satisfaction is because caring attitudes can increase patient comfort and security. The formulation of the problem is that there are still patients who are dissatisfied with the services in the Melati room of Raflesia Hospital, Bengkulu City. The purpose of this study is to determine the relationship between nurses' caring and patient satisfaction levels in the Melati inpatient room of Raflesia Hospital, Bengkulu City. This type of research is quantitative with a descriptive analytical approach and a cross-sectional design. The sample size was 95 people selected using purposive sampling technique. The data were analyzed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square statistical test. The results showed that almost half (26.3%) stated that nurse caring was not good and almost half (30.5%) stated that they were dissatisfied. The results of the Chi-Square test showed a p value = 0.001, which means that there is a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Melati inpatient room of Raflesia Hospital, Bengkulu City. The conclusion is a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Melati inpatient room of Raflesia Hospital, Bengkulu City. It is recommended that the hospital, especially the Melati inpatient room, always carry out SOPs in every action.

ABSTRAK

Tingkat kepuasan di Rumah Raflesia dalam 2 tahun terakhir diketahui bahwa pada tahun 2023 sebanyak 89,12% pasien menyatakan puas dan sebanyak 10,88% pasien menyatakan tidak puas. Tahun 2024 didapatkan tingkat kepuasan 87,92% dan tidak puas sebesar 12,08%. Salah satu penyebab ketidakpuasan yang di rasakan dapat disebabkan karena caring perawat. Caring memengaruhi kepuasan pasien karena sikap caring dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pasien. Rumusan masalah adalah masih adanya pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di ruang Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah diketahui hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruangan rawat inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan cross-sectional. Sampel berjumlah 95 orang yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir sebagian (26,3%) menyatakan caring perawat kurang baik dan hampir sebagian (30,5%) menyatakan tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,001$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu. Smpulan hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu. Disarankan agar pihak rumah sakit terutama ruang rawat inap melati selalu melakukan SOP dalam setiap tindakan.

Corresponding Author: (Font 9)

Sinta Indah Sari
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada
Email: ssintaindahsari12@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk upaya, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, untuk menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan individu, keluarga, komunitas, maupun masyarakat luas. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah difasilitasi dengan berbagai sarana seperti puskesmas, praktik dokter keluarga, klinik, hingga rumah sakit (Kemenkes RI, 2021).

Perkembangan rumah sakit di Indonesia menunjukkan perubahan yang cukup pesat seiring dengan dinamika globalisasi di bidang kesehatan. Hal ini memberikan dampak besar terhadap mutu layanan yang diberikan. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan memiliki peranan sentral dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan di rumah sakit. Apabila pasien merasa puas, maka kemungkinan besar pasien akan terus memanfaatkan fasilitas tersebut (Purwoastuti, 2019).

Data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021 mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien rumah sakit di dunia, yang mencakup lebih dari enam juta pasien, bervariasi. Negara Swedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks sebesar 92,3%, sedangkan kepuasan terendah ditemukan di Asia yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Di kawasan Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, sementara 55% menyatakan tidak puas. Di Indonesia sendiri, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan mencapai 91%, dengan 9% menyatakan tidak puas (WHO, 2021).

Kepuasan pasien pada dasarnya adalah kondisi emosional seseorang setelah membandingkan pengalaman nyata dengan harapan yang dimilikinya. Bila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sebaliknya bila pelayanan tidak sesuai harapan akan muncul rasa kecewa (Vanchapo, 2022). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan antara lain karakteristik individu, budaya, faktor sosial, mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas, suasana, desain visual, dan citra institusi. Namun, kenyataannya tidak semua pasien merasakan layanan sesuai ekspektasi mereka. Salah satu faktor dominan adalah perilaku caring perawat. Semakin rendah tingkat kepedulian perawat terhadap pasien, semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan (Rusnoto & Noor Chollifah, 2019).

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan perilaku caring perawat selama proses asuhan. Caring tidak hanya berupa tindakan keperawatan, tetapi juga mencakup interaksi interpersonal yang menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan. Kualitas hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, termasuk kemampuan perawat menunjukkan empati, perhatian, serta komunikasi yang baik, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Hidayat, 2020). Caring yang optimal mampu mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan rasa aman, serta memperkuat kerja sama dalam proses perawatan (Kristoffersen, 2020; Fitzpatrick & Titchen, 2019).

Bentuk caring yang dapat memengaruhi kepuasan mencakup komunikasi empatik, perhatian individual, pemberian edukasi kesehatan yang jelas, serta sikap responsif terhadap kebutuhan pasien. Perawat yang sabar, menjaga privasi, dan menunjukkan perhatian personal akan memberikan pengalaman positif bagi pasien. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien yang menerima layanan (Firmansyah et al., 2019).

Teori Human Care menyebutkan adanya sepuluh faktor yang mencerminkan perilaku caring perawat, di antaranya membangun nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, menumbuhkan sensitivitas, membina hubungan saling percaya, menerima ekspresi emosi positif maupun negatif, menggunakan pemecahan masalah yang sistematis, meningkatkan proses pembelajaran interpersonal, menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung, membantu pemenuhan kebutuhan dasar, serta mengembangkan kekuatan eksistensial-fenomenologis (Firmansyah et al., 2019).

Alya (2023) menemukan adanya hubungan signifikan pada pasien di RSUD Kabupaten Sumedang. Wuwung (2020) juga menunjukkan hasil serupa, begitu pula penelitian Syahren (2024) dan Fadli (2024) yang memperlihatkan keterkaitan caring perawat dengan kepuasan pasien, baik yang menggunakan layanan umum maupun BPJS.

Data rekam medis Rumah Sakit Raflesia Bengkulu memperlihatkan adanya peningkatan, yaitu 4.647 pasien pada 2021, meningkat menjadi 5.523 pada 2022, lalu 5.695 pasien pada 2023, dan mencapai 6.184 pada 2024. Ruang rawat inap Melati tercatat sebagai unit dengan jumlah pasien

terbanyak, yakni 1.765 pasien pada 2022, 669 pasien pada 2023, dan 1.753 pasien pada 2024 (Rekam Medik RS Raflesia, 2024).

Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ini dalam dua tahun terakhir juga mengalami fluktuasi. Pada 2023, sebesar 89,12% pasien menyatakan puas dan 10,88% tidak puas, sedangkan pada 2024 kepuasan menurun menjadi 87,92% dan ketidakpuasan meningkat menjadi 12,08%. Padahal, berdasarkan Peraturan Kemenkes RI No. 43 Tahun 2016, standar minimal kepuasan pasien rumah sakit tipe C adalah di atas 90%.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada 13–16 Oktober 2024 terhadap 10 pasien rawat inap di ruang Melati menunjukkan 4 pasien menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tersebut disebabkan antara lain karena perawat kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jarang memberikan informasi terkait penyakit dan perawatan di rumah, serta kurang tanggap dalam tindakan. Selain itu, ada pasien yang menilai perawat tidak memberikan perhatian penuh, jarang menjelaskan kondisi kesehatan, dan kurang memberi dukungan moral. Sebaliknya, 6 pasien lain merasa puas karena perawat menunjukkan perhatian, komunikasi yang baik, serta perilaku caring yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik serta metode potong lintang (*cross-sectional*).

Lokasi dan Waktu Penelitian

ruang Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu 2025

Sampel

Sampel berjumlah 95 orang yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi. *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap Melati

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	%
Kurang Baik	25	26,3
Baik	70	73,7
Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa dari 95 responden terdapat 25 orang atau hampir sebagian (26,3%) responden mendapatkan *caring* perawat yang kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu

Kepuasan Pasien.	Frekuensi	%
Tidak Puas.	29	30,5
Puas.	66	69,5
Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa dari 95 responden terdapat 29 atau hampir sebagian (30,5%) responden menyatakan tidak puas pada pelayanan di Ruang Rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu.

Tabel 3 Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia

<i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Total		ρ value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang Baik	15	60,0	10	40,0	25	100	0,001
Baik	14	20,0	56	80,0	70	100	
Total	29	30,5	66	69,5	95	100	

Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapat nilai *pearson chi square* p value 0,001 (p value < 0,05) artinya terdapat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebagian responden menilai *caring* perawat masih kurang baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator dalam kuesioner, seperti perawat jarang memperkenalkan diri, kurang menawarkan bantuan, dan tidak selalu melibatkan pasien maupun keluarga dalam proses perawatan. Namun, sebagian besar responden tetap menilai *caring* perawat baik karena perawat menunjukkan perhatian, mendengarkan keluhan, melibatkan keluarga, dan menjelaskan prosedur dengan jelas.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi *caring*. *Caring* seharusnya tidak hanya berupa tindakan teknis, tetapi juga mencakup empati, perhatian emosional, serta kehadiran psikologis perawat dalam mendampingi pasien. Optimalisasi komunikasi interpersonal dan pendekatan humanistik diperlukan untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan.

Mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan di ruang Melati, terutama pada aspek sikap tenaga kesehatan yang ramah, bersahabat, dan berpenampilan rapi. Pasien juga merasa puas dengan kondisi rumah sakit yang bersih dan petugas yang komunikatif. Namun, ketidakpuasan muncul pada aspek responsivitas, seperti lambatnya tanggapan terhadap keluhan pasien, serta aspek keandalan, misalnya kurangnya bantuan dalam menyelesaikan masalah kesehatan.

Ketidakpuasan ini dapat dijelaskan melalui teori *Disconfirmation of Expectation* yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan pasien dengan realitas pelayanan yang diterima. Jika pelayanan di bawah harapan, pasien cenderung tidak puas meskipun secara teknis sesuai standar.

Analisis *Chi-Square* memperlihatkan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$). Semakin baik *caring* yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa *caring* memengaruhi kepuasan melalui peningkatan rasa aman, kepercayaan, serta kenyamanan emosional pasien.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien bersifat multidimensional. Artinya, faktor selain *caring* juga berperan, seperti fasilitas, kebersihan, ketepatan pelayanan, serta keramahan staf non-medis. Namun demikian, *caring* tetap menjadi inti pelayanan keperawatan yang berkontribusi langsung pada pengalaman positif pasien.

Temuan ini juga mendukung konsep *Theory of Human Caring* Jean Watson, yang menekankan pentingnya empati, kasih sayang, komunikasi yang hangat, dan hubungan terapeutik antara perawat dengan pasien. Penelitian-penelitian sebelumnya di berbagai rumah sakit di Indonesia juga menunjukkan hasil serupa, bahwa perilaku *caring* berhubungan erat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Responden hampir sebagian (26,3%) menyatakan *caring* perawat kurang baik di ruang rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu

Responden hampir sebagian (30,5%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu

Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pada pasien di ruang rawat Inap Melati Rumah Sakit Raflesia Kota Bengkulu.

Saran

Untuk terus meningkatkan program peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek pembinaan dan pelatihan tenaga keperawatan terkait keterampilan komunikasi, empati, dan pendekatan humanistik. Bagi perawat, hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya memberikan perhatian tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada dimensi emosional dan psikososial pasien. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan dasar oleh pembuat kebijakan rumah sakit untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang menekankan implementasi nilai-nilai *caring* dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Bagi pasien dan keluarga diharapkan aktif berkomunikasi dengan perawat mengenai kondisi, kebutuhan, atau keluhan yang dirasakan selama perawatan. Komunikasi yang terbuka akan membantu perawat memberikan pelayanan yang lebih tepat dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya Noviyanti. 2023. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek RSUD Kabupaten Sumedang*.
- Andi Nurul Azizah, Andi Surahman Batara, Nurul Ulfa Mutthalib. 2023. *Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tendriawaru Kabupaten Bone*.
- Anjaswarni, T. 2023. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : Pusdik SDM Kesehatan
- Arikunto, Suharsimi. 2022. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Reinika Cipta.
- Gerson, Richard F. 2020. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hayat, R., Rahmadeni, R., & Marzuki, A. 2020. *Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 152, 67-74.
- Notoatmodjo, S., 2019. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. 2022, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* 5 Ed., Salemba Medika, Jakarta. 2022
- Pohan, Imbalon S. 2019. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan* . Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Rekam Medik Rumah Sakit Raflesia. 2024. Jumlah Pasien RS. Raflesia. Bengkulu
- Sitorus, R, 2023, *Model Praktik Keperawatan Profesional Di Rumah Sakit*, Jakarta, EGC
- Vanchapo, A. R. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien* Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia Issue October
- WHO. 2021. Improving The Quality Of Health Services- Tools And Resources. WHO Service Delivery And Safety Departement. [Http ://Apps.Who.Int/Bookorders](http://Apps.Who.Int/Bookorders).
- Zakiyatuz Zhuhrah. 2023. *Perilaku Caring Perawat Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS. TK. III Dr. Reksodiwiryo Kota Padang*. Program Studi Terapan Keperawatan. Poltekes Kemenkes Padang. Skripsi. [Http://Repositoryperpustakaanpoltekkespadang.Site/1348/1/SKRIPSI_Zakiyatuz_Zhuhr ah.Pdf](http://Repositoryperpustakaanpoltekkespadang.Site/1348/1/SKRIPSI_Zakiyatuz_Zhuhr ah.Pdf)