

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP : LITERATUR REVIEW

Hadi Suweko<sup>a\*</sup>, Bambang Edi Warsito<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Mahasiswa Magister Keperawatan Universitas Diponegoro Semarang

<sup>b</sup> Dosen Magister Keperawatan Universitas Diponegoro Semarang

Email : [hadisuweko75@gmail.com](mailto:hadisuweko75@gmail.com)

---

### Abstrak

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Tujuan Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah studi literature review. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah dengan melakukan telaah jurnal dan buku referensi dengan kata kunci perilaku *caring* perawat, dan kepuasan pasien. Hasil Perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perubahan leadership dalam profesi keperawatan terus dikembangkan, diharapkan dapat diaplikasikan secara nyata, semakin berkembang, semakin diakui dan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kesimpulan ada hubungan yang signifikan perilaku *caring* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perilaku *caring* sangat penting bagi setiap orang, juga sangat dibutuhkan bagi perawat selaku pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit.

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

### Abstract

*Nurse caring behavior is one of the important aspects in meeting patient satisfaction, this is one indicator of the quality of service in a hospital. Objective To find out the relationship between caring care and the level of patient satisfaction in the inpatient room at the hospital. The method used in this discussion is a review of literature studies. The sources of literature used in the preparation of this article are by reviewing journals and reference books with key words for nurse care, and patient satisfaction. The results of nurses caring behavior are related to the level of patient satisfaction in the hospital inpatient room. Changes in leadership in the nursing profession continue to be developed, expected to be developed, increasingly developed, increasing and can show professional improvement in providing health services. The conclusion is that there is a significant relationship between caring for nurses and the level of patient satisfaction in hospital stays. Caring behavior is very important for everyone, it is also very necessary for nurses as providers of nursing care in hospitals.*

**Keywords:** Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction.

---

### I. PENDAHULUAN

Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor tersebut adalah pelayanan keperawatan yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan, karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang paling lama kontak

dengan klien selama 24 jam (Sutoto & Wibowo, 2013).

Perilaku *Caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat menjadi salah satu penentu dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, dalam Gurusinga 2011).

Yang menjadi pusat utama dalam keperawatan adalah pada faktor-faktor „carative“ yang dikembangkan dari perspektif „humanistic“ dan dikombinasikan dengan dasar ilmu pengetahuan, serta diartikan sebagai pertanggung jawaban antara perawat dengan orang lain yaitu klien. Berdasarkan pada pemikiran tersebut maka dengan *caring* akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat dengan klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien (Watson, 2008 dalam Rahayu 2011).

*Caring* adalah fenomena yang umum dalam keperawatan, hal ini dapat dimengerti dan diterima sebagai nilai yang mendasar yaitu sebuah disiplin dalam pengetahuan dan profesional dalam praktek. sarjana keperawatan berpendapat bahwa kepedulian adalah inti dari praktik keperawatan. Teori ini setuju bahwa kepedulian merupakan pusat peran keperawatan dan telah didefinisikan peduli sebagai karakteristik keperawatan. Tentu saja, bagi perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan pandangan kepedulian yang relevan dengan peran mereka. (Aring, 2016).

Dwidiyanti (2008) menyatakan bahwa *caring* merupakan manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu yang memburuk, memberi perhatian dan konsen, menghormati kepada orang lain dan kehidupan manusia, cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, pengetahuan, penghargaan dan menyenangkan. (Juwariyah, Joyo, & Santosa, 2014)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dengan yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas dan merasa senang (Kotler, 2008).

Rahayu (2011) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap *caring* perawat yang

dipersiapkan perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Persahabatan Jakarta, menemukan bahwa 51,9% perawat bersikap *caring* dan 48,1% kurang bersikap *caring*.

(Riswan, Hamzah, & Hakim, 2013) yang menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara keterampilan dan perilaku perawat dengan kepuasan klien dan menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa profesionalisme yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan kemampuan teknis adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan dirumah sakit (lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya) (Spiegel & Backhaut, 2008).

Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus, 2011).

Solusi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang ada adalah meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan serta melakukan monitoring terhadap perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan mengedepankan prinsip-prinsip *caring*. juga dengan memberikan kesempatan perawat untuk mendapatkan materi *Caring* dengan kegiatan-kegiatan inhouse training dan pelatihan *caring*. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga (Watson,2009).

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan di suatu rumah sakit, didapatkan permasalahan bahwa perawat kurang *caring* dengan pasien sehingga kepuasan pasien masih kurang dari harapan. Dengan memperhatikan fenomena tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah mendapatkan gambaran hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. maka perilaku *caring* perawat penting untuk terus ditingkatkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien. Dengan terus mengupayakan peningkatan perilaku *caring* perawat maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan mampu meningkatkan kepuasan pasien selama pasien menjalani perawatan di rumah sakit.

## II. METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah studi literatur review. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel melalui website PubMeds, ScienceDirect, Medline dan EBSCO. Pencarian artikel dengan melakukan pengumpulan tema *caring* yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien. Pembatasan proses pencarian tidak hanya dikaitkan dengan tema, namun juga tahun diterbitkannya aartikel tersebut. Tahun penerbitan artikel yang di pakai adalah tahun 2011 samai 2018. Adapun kata kunci pencarian yaitu perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian dari studi literature yang di peroleh, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut sebuah penelitian menyatakan bahwa Perilaku *caring* perawat di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dinilai oleh pasien HIV/ AIDS pada tingkat “tidak care” 6 orang (12%), “cukup care” sebanyak 14 orang (28%), “care” sebanyak 18 orang (36%) dan “sangat care” sebanyak 12 orang (24%), Kepuasan pasien “tidak puas” sebanyak 2 orang (4%), “cukup puas” sebanyak 10 orang

(20%), “puas” sebanyak 17 orang (34%), “sangat puas” sebanyak 21 orang (42%), ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien HIV/ AIDS di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai  $r=0,000$  dan  $rs=0,498$ . Berdasarkan hasil uji statistik spearman rho menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien HIV/ AIDS yang berobat di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai signifikansi  $p\text{-value}=0,000$  (Aring, 2016).

Berdasarkan hasil uji statistik Fisher Exact Test diperoleh nilai  $p=0,006$ , hal ini berarti nilai

$p < \alpha(0,05)$ . Hal ini berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap private care center RSUP Dr.Wahidin Sudiro Husodo Makasar (Studi, Keperawatan, Kedokteran, Hasanuddin, & Indah, 2017).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat, salah satunya adalah motivasi intrinsik. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Newton (2009) yang menyimpulkan bahwa motivasi menjadi perawat didasari oleh faktor intrinsik seperti keinginan untuk membantu atau peduli kepada orang lain dan berkontribusi pada masyarakat. Malini (2009) juga berpendapat bahwa perilaku *caring* banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah motivasi diri.

Menurut (Nursalam, 2011) yang menentukan komponen kualitas mutu pelayanan atau dimensi kepuasan yaitu meliputi : Reliability (kepercayaan), Responsiveness (kemampuan reaksi), Assurance (jaminan), Emphaty dan Tangibles (kenyataan).

Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2008).

Perilaku *caring* perawat dirumah sakit dalam memberikan asuhan keperawatan akan sangat dirasakan oleh pasien. Pasien yang sedang menjalani perawatan dirumah sakit berharap mendapatkan pelayanan dengan baik, cepat, tepat dan dengan didasari nilai-nilai *caring*. Perawat harus terus mengembangkan kemampuan perilaku *caring* kepada pasien, Hal ini sesuai dengan salah satu caratif *caring*, yaitu menggunakan metode sistematis dalam pemecahan masalah dengan menumbuhkan kemampuan pengambilan keputusan pada klien dan keluarga. (Watson dalam Alligood dan Tomay 2006)

*Caring* adalah fenomena yang umum dalam keperawatan, hal ini dapat dimengerti dan diterima sebagai nilai yang mendasar yaitu sebuah disiplin dalam pengetahuan dan profesional dalam praktek. Sarjana keperawatan berpendapat bahwa kepedulian adalah inti dari praktik keperawatan. Teori ini setuju bahwa kepedulian merupakan pusat peran keperawatan dan telah didefinisikan peduli sebagai karakteristik keperawatan. Tentu saja, bagi perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan pandangan kepedulian yang relevan dengan peran mereka. (Aring, 2016).

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari beberapa artikel yang sudah dilakukan kajian didapatkan kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Adapun saran dari penulis adalah :

1. Perawat harus mampu untuk menjadi pemimpin atas dirinya sendiri dalam menerapkan perilaku *caring* terhadap pasien.
2. Perawat harus terus meningkatkan pengetahuan dengan meningkatkan jenjang pendidikannya, mengikuti pelatihan supaya mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat.
3. Adapun saran bagi institusi pelayanan kesehatan khususnya bidang keperawatan di rumah sakit agar dapat melakukan pengelolaan dan pengembangan yang lebih baik lagi terkait dengan pelaksanaan perilaku *caring* perawat, dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aring, A. F. C. (2016). Emergency Nurses' Perspectives: Factors Affecting Caring. *Journal of Emergency Nursing*, 42(3), 240–245.  
<https://doi.org/10.1016/j.jen.2015.12.003>
- Juwariyah, T., Joyo, N. B. W., & Santosa, W. R. B. (2014). Relationship Between Caring Behavior of Nurse with Patient Satisfaction in VCT Clinic Gambiran Hospital with Watson Theory Approach. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 1(3), 177–183.  
<https://doi.org/10.26699/jnk.v1i3.ART.p177-183>
- Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., Hasanuddin, U., & Indah, T. (2017). Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre Ward in Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar R, 8, 138–146.
- Dwiyanti, M. (2007) *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*. Hasani, Semarang.
- Potter, PA. & Perry, AG. (2009). *Keperawatan Fundamental (Alih Bahasa Oleh Adrina Ferderika)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Watson J. *Caring theory as an ethical guide to administrative and clinical practices*. *Nurs Adm Q*. 2006;30(1):48–55. dalam pelayanan kesehatan. Semarang: Hasani.
- Husein, M, et.al (2007). Patient Satisfaction with Nursing Care Rumah Sakit. *Rawat Medical Journal*. Vol32:No 1, Jan-June 2007.
- Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Julia. 1995. *Nursing theories: the base for professional nursing practice*, 4th edition. Connecticut: Apleton & Lange.
- Kozier, B.E (2004). *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practice*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P.(2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malini, H & Sartika, D. (2009). Hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku *caring* perawat di RSMD Jamil Padang. Artikel Ilmiah. Diunduh pada 12 Juli 2011 dari <http://repository.unand.ac.id/687/>
- McClellan. (2010). Assessing the security needs of patient in medium secure psychiatric care in Northern Ireland. <http://www.stjohnsmc.org/patientinfo/sjmh/SafetySecurity.asp>, dibuka

tanggal 30 September 2014.

Newton J .M. (2009). The motivations to nurse: An exploration of factors amongst undergraduate students, registered nurses and nurse managers. *Journal of Nursing*

*Management*, 17, 392– 400doi:

Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Edisi 5 Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika