Jurnal Siti Rufaidah
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
E-ISSN .: 3032-1344; P-ISSN.: 3032-1336, Hal. 206-217
DOI: https://doi.org/10.57214/jasira.v4i4.435
Tersedia: https://journal.ppniunimman.org/index.php/JASIRA

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam dan Bedah RSUD Pringsewu

Desti Kurnia Putri[1*], Susanti[2]
[1-2]Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia
Email: destikurniaputri1990@gmail.com[1], susantizn370@gmail.com[2]*
**Penulis Korespondensi: destikurniaputri1990@gmail.com*

Abstract. *Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality, yet patient dissatisfaction at Pringsewu Regional General Hospital rose from 15% in 2023 to 29% in 2025, below the 90% minimum service standard for inpatient care. This study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in the male internal medicine and surgical inpatient wards of Pringsewu Regional General Hospital. This quantitative correlational study used a cross-sectional design. A sample of 74 patients was drawn from a population of 284 using the Slovin formula and accidental sampling. Data were collected in September 2026 using the Caring Behaviors Inventory-24 (CBI-24) and a 15-item patient satisfaction questionnaire, then analyzed with the Gamma test (α = 0.05). Most respondents rated nurses' caring behavior as moderate (43.2%) and reported moderate satisfaction (45.9%). Among patients who rated caring as good, 82.4% reported high satisfaction, whereas 56.0% of those who rated caring as poor reported low satisfaction. There was a significant, strong, and positive relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction (γ = 0.768; p < 0.001). Strengthening nurses' caring behavior through therapeutic communication training and periodic evaluation is recommended.*

Keywords: *Caring Behavior; Inpatient; Nurse; Patient Satisfaction; Regional Hospital.*

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan rumah sakit, tetapi angka ketidakpuasan pasien di RSUD Pringsewu meningkat dari 15% pada tahun 2023 menjadi 29% pada tahun 2025 sehingga masih berada di bawah standar pelayanan minimal rawat inap, yaitu 90%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki dan ruang bedah RSUD Pringsewu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel sebanyak 74 pasien diambil dari populasi 284 pasien menggunakan rumus Slovin dan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan pada bulan September 2026 menggunakan kuesioner *Caring Behaviors Inventory*-24 (CBI-24) dan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri atas 15 butir, kemudian dianalisis dengan uji Gamma (α = 0,05). Sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup (43,2%) dan memiliki kepuasan sedang (45,9%). Pada pasien yang menilai *caring* perawat baik, 82,4% memiliki kepuasan tinggi, sedangkan pada pasien yang menilai *caring* kurang, 56,0% memiliki kepuasan rendah. Terdapat hubungan yang signifikan, kuat, dan positif antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien (γ = 0,768; p < 0,001). Penguatan perilaku *caring* perawat melalui pelatihan komunikasi terapeutik dan evaluasi berkala direkomendasikan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Pasien Rawat Inap; Perawat; Perilaku Caring; Rumah Sakit Daerah.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan unsur penting dalam sistem kesehatan karena memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani perawatan sekaligus hasil pengobatan yang diterima. Di Indonesia, perhatian terhadap kepuasan pasien terus meningkat karena pelayanan yang baik dan efektif menjadi salah satu penentu keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis, tetapi juga oleh interaksi pasien dengan tenaga kesehatan dan pihak lain di fasilitas pelayanan karena interaksi tersebut memengaruhi rasa nyaman, kepercayaan, serta penilaian pasien terhadap mutu pelayanan (Wijono, 2022).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 dari 25 negara menunjukkan kesenjangan kepuasan pasien yang lebar, mulai dari 92,37% di Swedia hingga 34,4% di India

Naskah Masuk: 18 September 2026; Revisi: 15 Oktober 2026; Diterima: 22 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

(Ayu et al., 2022). Di negara berkembang, kepuasan pasien masih menjadi masalah serius. Salah satu rumah sakit di kawasan ASEAN baru mencapai tingkat kepuasan 79%, padahal standar yang diharapkan lebih dari 85%, sedangkan di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia sekitar 70% pasien merasa kurang puas, terutama terhadap pelayanan yang berhubungan langsung dengan pasien (Hermawan & Amiru, 2022). Di Provinsi Lampung, survei dinas kesehatan menemukan 56,7% pasien menyatakan tidak puas, dengan keluhan utama berupa pelayanan yang kurang maksimal, kedisiplinan petugas, dan tanggung jawab tenaga kesehatan; kinerja tenaga kesehatan, fasilitas, dan komunikasi terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien (Riyadi et al., 2025).

Kepuasan pasien merupakan respons atau penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima setelah dibandingkan dengan harapan sebelumnya dan menjadi salah satu cara efektif untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit (Budiman, 2024). Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain kondisi bangunan dan fasilitas, biaya, mutu pelayanan yang mencakup keramahan, kecepatan, dan kepedulian petugas, lokasi, citra rumah sakit, suasana lingkungan, serta komunikasi antara petugas dan pasien (Wijono, 2022). Di antara faktor tersebut, kepedulian dan komunikasi perawat paling sering dirasakan langsung oleh pasien rawat inap.

Kepedulian perawat tersebut terwujud dalam perilaku *caring*. Perilaku *caring* merupakan nilai, sikap, dan hubungan manusiawi yang dapat dipelajari, dikembangkan, dan diperkuat dalam praktik keperawatan. Meskipun dipengaruhi oleh faktor yang sulit diubah, seperti usia dan pengalaman, perilaku *caring* terbukti dapat ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan, dan lingkungan kerja yang mendukung (Zakaria et al., 2025). Perilaku *caring* dipengaruhi oleh faktor individu, faktor psikologis, serta pengetahuan dan keterampilan perawat (Supriatin, 2022). Bagi pasien, perilaku *caring* memberikan rasa nyaman, ketenangan emosional, dan kepercayaan kepada perawat sehingga mendukung proses penyembuhan; bagi perawat, perilaku ini menumbuhkan kepuasan kerja, tanggung jawab, dan empati (Karo et al., 2025).

Sejumlah penelitian telah mengkaji perilaku *caring* perawat dan kaitannya dengan kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia (Ambarika & Wardani, 2021; Ariani & Aini, 2021; Christianingsih et al., 2022; Nurlette, 2022; Rukmana et al., 2022; Palupi et al., 2023; Sipayung et al., 2023; Andriani et al., 2024; Khoiri et al., 2024; Nur, 2024; Hege et al., 2026; Hidayat & Oktavia, 2026; Rusdi & Wulan, 2026), termasuk dalam bentuk tinjauan literatur (Nurwianti et al., 2021). Penelitian kualitatif Karo et al. (2022) menunjukkan bahwa perilaku *caring* yang diwujudkan melalui perhatian, senyum, sapa, salam, sentuhan, dan

motivasi membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan Yulyani (2024) melaporkan bahwa 59,8% mahasiswa keperawatan dan kebidanan yang menjalani praktik di rumah sakit memiliki perilaku *caring* dalam kategori baik. Namun, hasil tersebut bergantung pada konteks lokasi dan karakteristik pasien sehingga belum dapat digeneralisasi ke setiap rumah sakit.

Di RSUD Pringsewu, angka ketidakpuasan pasien yang tercatat secara internal meningkat dari 15% pada tahun 2023 menjadi 27% pada tahun 2024 dan 29% pada tahun 2025. Capaian tersebut masih berada di bawah indikator standar pelayanan minimal (SPM) kepuasan pasien rawat inap, yaitu 90%. Hasil prasurvei terhadap 10 pasien pada bulan April 2026 juga menunjukkan bahwa 7 pasien menyampaikan keluhan terkait ketanggapan perawat dalam memenuhi kebutuhan, kejelasan informasi mengenai kondisi dan tindakan perawatan, perhatian dalam mendengarkan keluhan, serta ketepatan waktu perawat saat pasien membutuhkan bantuan. Keluhan tersebut berkaitan erat dengan dimensi perilaku *caring*, tetapi hubungan keduanya belum pernah dikaji secara empiris di ruang rawat inap RSUD Pringsewu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki dan ruang bedah RSUD Pringsewu.

2. KAJIAN TEORITIS

Perilaku *Caring* Perawat

Menurut teori *Human Caring* Jean Watson, *caring* merupakan inti praktik keperawatan yang menempatkan pasien sebagai manusia utuh dengan martabat dan kebutuhan masing-masing (Pardede, 2022). *Caring* mencakup pemahaman, kemampuan belajar dari pengalaman, kesabaran, kejujuran, kepercayaan, kerendahan hati, harapan, keberanian, perhatian yang tulus, serta penghormatan terhadap martabat dan kehidupan manusia (Karo et al., 2026). Karakteristiknya meliputi kejujuran, keterbukaan, sikap menghargai, empati, dan komunikasi verbal maupun nonverbal yang selaras (Pardede, 2022).

Perilaku *caring* bertujuan memenuhi kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien serta memberikan edukasi mengenai penyakit, pengobatan, dan pencegahan (Gasper et al., 2024). Perilaku ini membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, aman, dan nyaman; meningkatkan kepercayaan dan semangat menjalani pengobatan; serta mengurangi rasa terasing selama dirawat. Sebaliknya, ketiadaan perilaku *caring* dapat menimbulkan rasa takut, cemas, tidak nyaman, dan kurang percaya kepada perawat (Ahya et al., 2024).

Perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini diukur menggunakan *Caring Behaviors Inventory*-24 (CBI-24) yang mencakup empat dimensi, yaitu *assurance*, *knowledge and skill*, *respectful*, dan *connectedness* (Wu et al., 2006).

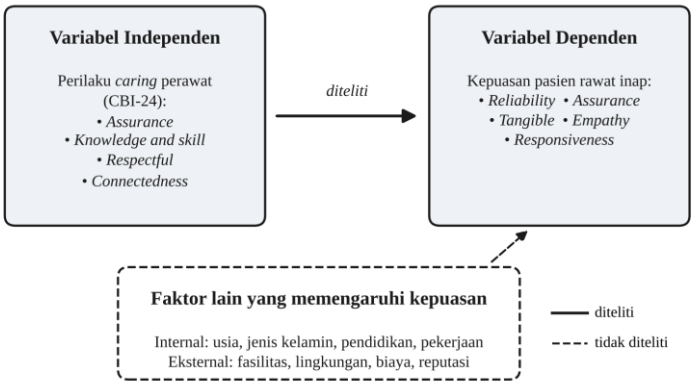
Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan dengan hasil yang diperoleh dari suatu layanan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan berkaitan dengan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis, dan kesediaan untuk melanjutkan perawatan (Ma'rifat & Suraharta, 2024). Kepuasan pasien juga menjadi indikator baik atau tidaknya mutu pelayanan karena pasien yang puas cenderung memiliki kesan positif, kembali menggunakan layanan, dan menjadi pasien yang loyal (Sabil et al., 2022).

Kepuasan pasien umumnya dinilai melalui lima dimensi mutu layanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Yulia & Pabanne, 2025). Selain mutu layanan, kepuasan dipengaruhi oleh faktor internal pasien, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, serta faktor eksternal, seperti fasilitas, biaya, lokasi, reputasi, suasana, dan komunikasi tenaga kesehatan (Ma'rifat & Suraharta, 2024).

Kerangka Konsep dan Hipotesis

Perilaku *caring* perawat berkaitan langsung dengan dimensi empati, ketanggapan, dan jaminan dalam penilaian kepuasan pasien sehingga perilaku *caring* yang baik diharapkan meningkatkan kepuasan pasien. Kerangka konsep penelitian disajikan pada Gambar 1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.

Sumber: Diadaptasi dari Pardede (2022), Wu et al. (2006), serta Ma'rifat dan Suraharta (2024).

3. METODE

Desain, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan rancangan survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki (RPD) dan ruang rawat inap bedah RSUD Pringsewu, Provinsi Lampung, pada bulan September 2026. RSUD Pringsewu merupakan rumah sakit pemerintah daerah kelas C yang menjadi pusat rujukan di Kabupaten Pringsewu.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien di ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki dan ruang bedah RSUD Pringsewu, yaitu sebanyak 284 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, $n = N/(1 + N \cdot e^2)$, dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh $n = 284/(1 + 284 \times 0{,}1^2) = 73{,}95$ yang dibulatkan menjadi 74 responden. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pasien rawat inap yang sedang dirawat pada saat pengumpulan data, mampu mengisi kuesioner, dan bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).

Instrumen Penelitian

Perilaku *caring* perawat diukur menggunakan kuesioner CBI-24 yang disusun berdasarkan faktor karatif Watson dan terdiri atas 24 butir dalam empat dimensi, yaitu *assurance*, *knowledge and skill*, *respectful*, dan *connectedness* (Wu et al., 2006). Setiap butir dinilai dengan skala Likert enam poin, mulai dari 1 (tidak pernah) sampai dengan 6 (selalu). Skor total dikategorikan menjadi baik (107–144), cukup (71–106), dan kurang (≤ 70). Hasil uji reliabilitas versi bahasa Indonesia yang digunakan menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,92 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri atas 15 butir pernyataan dengan skala Likert lima poin (tidak pernah, jarang, kadang-kadang, sering, dan selalu) yang mencakup lima dimensi mutu layanan. Seluruh butir dinyatakan valid ($p < 0{,}05$) dan reliabel dengan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,977. Skor kepuasan dikategorikan menjadi kepuasan tinggi (76–100%), sedang (56–75%), dan rendah (< 56%).

Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti memperoleh izin penelitian dari Universitas Aisyah Pringsewu dan RSUD Pringsewu. Calon responden diberi penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian; pasien yang bersedia menandatangani lembar persetujuan, kemudian mengisi kuesioner dengan pendampingan peneliti. Kerahasiaan

responden dijaga dengan penggunaan kode, dan responden berhak mengundurkan diri tanpa memengaruhi pelayanan yang diterima. Data yang terkumpul diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *entry*, *tabulating*, dan *cleaning*.

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden, perilaku *caring* perawat, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Gamma karena kedua variabel berskala ordinal dan uji ini tidak mensyaratkan data berdistribusi normal (Metsämuuronen, 2021). Hubungan dinyatakan signifikan apabila $p < 0,05$. Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sebanyak 74 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, terdiri atas 43 responden (58,1%) dari ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki dan 31 responden (41,9%) dari ruang bedah. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 74).

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	32	43,2
Perempuan	42	56,8
Usia		
19–45 tahun	32	43,2
46–59 tahun	31	41,9
≥ 60 tahun	11	14,9
Pendidikan		
SD	4	5,4
SMP	12	16,2
SMA	44	59,5
Perguruan tinggi	14	18,9
Pekerjaan		
Tidak bekerja/ibu rumah tangga	15	20,3
Petani/buruh/pedagang	29	39,2
Pegawai swasta	18	24,3
PNS/TNI/Polri	12	16,2
Ruang perawatan		
Penyakit dalam laki-laki (RPD)	43	58,1
Bedah	31	41,9

Sumber: Data primer, 2026

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (56,8%), berusia 19–45 tahun (43,2%), berpendidikan SMA (59,5%), dan bekerja sebagai petani, buruh, atau pedagang (39,2%). Distribusi perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien berdasarkan ruang perawatan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruang Perawatan.

Variabel	RPD (n = 43)		Bedah (n = 31)		Total (n = 74)	
	n	%	n	%	n	%
Perilaku caring perawat						
Baik	10	23,3	7	22,6	17	23,0
Cukup	19	44,2	13	41,9	32	43,2
Kurang	14	32,6	11	35,5	25	33,8
Kepuasan pasien						
Tinggi	9	20,9	8	25,8	17	23,0
Sedang	20	46,5	14	45,2	34	45,9
Rendah	14	32,6	9	29,0	23	31,1

Sumber: Data primer, 2026; persentase dihitung terhadap jumlah responden pada setiap ruang perawatan.

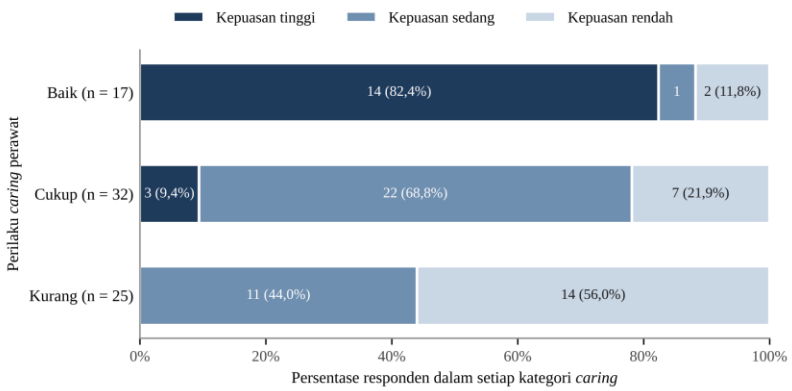
Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup (43,2%), diikuti kategori kurang (33,8%) dan baik (23,0%). Sebagian besar responden juga memiliki tingkat kepuasan sedang (45,9%), diikuti kepuasan rendah (31,1%) dan tinggi (23,0%). Pola yang sama ditemukan di kedua ruang perawatan, yaitu kategori cukup untuk perilaku *caring* (RPD 44,2%; bedah 41,9%) dan kategori sedang untuk kepuasan (RPD 46,5%; bedah 45,2%). Hasil analisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3 dan Gambar 2.

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien.

	Kepuasan pasien									
Perilaku caring	Tinggi		Sedang		Rendah		Total		γ	p
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Baik	14	82,4	1	5,9	2	11,8	17	100	0,768	< 0,001
Cukup	3	9,4	22	68,8	7	21,9	32	100		
Kurang	0	0,0	11	44,0	14	56,0	25	100		
Total	17	23,0	34	45,9	23	31,1	74	100		

Sumber: Data primer, 2026; uji Gamma (α = 0,05).

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 17 responden yang menilai perilaku *caring* perawat baik, 14 responden (82,4%) memiliki kepuasan tinggi. Dari 32 responden yang menilai perilaku *caring* cukup, 22 responden (68,8%) memiliki kepuasan sedang, sedangkan dari 25 responden yang menilai perilaku *caring* kurang, 14 responden (56,0%) memiliki kepuasan rendah dan tidak satu pun responden memiliki kepuasan tinggi. Hasil uji Gamma menunjukkan nilai $p < 0,001$ dengan koefisien $\gamma = 0,768$ sehingga terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan kuat dan arah positif antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Pola hubungan tersebut divisualisasikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategori Perilaku *Caring* Perawat.

Sumber: Data primer, 2026

Karakteristik Responden

Mayoritas responden berusia dewasa, berpendidikan SMA, dan bekerja di sektor informal. Karakteristik demografis, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, merupakan faktor internal yang memengaruhi kebutuhan, harapan, dan cara pasien menilai pelayanan kesehatan (Ma'rifat & Suraharta, 2024). Responden berpendidikan menengah dan berusia dewasa umumnya mampu memahami informasi dari perawat serta menilai pengalamannya selama dirawat, sedangkan dominasi pekerjaan sektor informal menggambarkan latar sosial ekonomi yang dapat memengaruhi harapan terhadap pelayanan.

Perilaku *Caring* Perawat

Sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup, dan lebih dari sepertiga responden menilainya kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa perawat telah memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien, tetapi penerapannya belum optimal. Perilaku *caring* ditunjukkan melalui perhatian, empati, komunikasi, sikap menghargai, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan dan dihargai (Ahya et al., 2024). Kondisi ini selaras dengan keluhan pada prasurvei yang berkaitan dengan ketanggapan perawat, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan pasien.

Penerapan perilaku *caring* yang belum optimal dapat dipengaruhi oleh faktor individu, faktor psikologis, serta pengetahuan dan keterampilan perawat (Supriatin, 2022). Beban kerja, lingkungan kerja, dan ketersediaan pelatihan juga menentukan konsistensi perilaku *caring* sehingga peningkatannya memerlukan strategi yang tidak hanya berfokus pada keterampilan klinis, tetapi juga pada pembinaan karakter, pembelajaran teori *caring*, dan perbaikan sistem kerja (Zakaria et al., 2025). Pola yang serupa di kedua ruang perawatan menunjukkan bahwa peningkatan perlu dilakukan secara menyeluruh.

Kepuasan Pasien

Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan sedang, dan hampir sepertiga memiliki kepuasan rendah. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melampaui harapan pasien; sebaliknya, pelayanan yang berada di bawah harapan menimbulkan kekecewaan (Budiman, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien sudah cukup memenuhi harapan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Temuan ini konsisten dengan tren peningkatan ketidakpuasan pasien di RSUD Pringsewu dalam tiga tahun terakhir.

Kepuasan pasien bersifat multidimensi dan dipengaruhi oleh keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan (Yulia & Pabanne, 2025). Oleh karena itu, perbaikan kepuasan pasien memerlukan peningkatan pada aspek interpersonal perawat, seperti komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan ketanggapan, sekaligus pada aspek fasilitas dan lingkungan perawatan (Wijono, 2022).

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, kuat, dan positif antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien ($\gamma = 0{,}768$; $p < 0{,}001$). Proporsi kepuasan tinggi menurun tajam dari 82,4% pada kelompok *caring* baik menjadi 9,4% pada kelompok *caring* cukup dan 0% pada kelompok *caring* kurang, sedangkan proporsi kepuasan rendah meningkat dari 11,8% menjadi 21,9% dan 56,0%. Pola bertingkat ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* yang dirasakan pasien, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Temuan ini sejalan dengan teori *Human Caring* Watson yang menempatkan hubungan *caring* antara perawat dan pasien sebagai inti proses keperawatan. Perawat tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik pasien, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis, emosional, dan hubungan interpersonal (Pardede, 2022). Perilaku *caring* membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, aman, dan nyaman sehingga membentuk pengalaman positif selama dirawat (Ahya et al., 2024). Dimensi CBI-24, seperti *assurance*, *respectful*, dan *connectedness*, juga bersinggungan langsung dengan dimensi jaminan, empati, dan ketanggapan yang digunakan pasien untuk menilai kepuasan (Yulia & Pabanne, 2025). Hasil ini konsisten dengan temuan Karo et al. (2022) bahwa perhatian, sapaan, sentuhan, dan motivasi dari perawat membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan dan pengobatan yang diberikan.

Meskipun demikian, dua responden (11,8%) yang menilai perilaku *caring* perawat baik tetap memiliki kepuasan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor di luar perilaku perawat, seperti fasilitas, kebersihan ruangan, biaya, dan sistem pelayanan rumah sakit (Wijono, 2022). Dengan demikian, perilaku *caring* merupakan faktor penting, tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain *cross-sectional* tidak memungkinkan penarikan kesimpulan sebab-akibat. Teknik *accidental sampling* dan lokasi penelitian yang terbatas pada dua ruang rawat inap di satu rumah sakit membatasi generalisasi hasil. Selain itu, data diperoleh melalui laporan diri pasien yang masih dirawat sehingga berpotensi dipengaruhi oleh bias keinginan sosial, dan faktor lain yang memengaruhi kepuasan, seperti fasilitas dan biaya, belum dikendalikan dalam analisis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar pasien di ruang rawat inap penyakit dalam laki-laki dan ruang bedah RSUD Pringsewu menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup (43,2%) dan memiliki tingkat kepuasan sedang (45,9%). Terdapat hubungan yang signifikan, kuat, dan positif antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien ($\gamma = 0{,}768$; $p < 0{,}001$). Pasien yang menilai perilaku *caring* perawat baik cenderung memiliki kepuasan tinggi, sedangkan pasien yang menilai perilaku *caring* kurang cenderung memiliki kepuasan rendah.

Perawat disarankan untuk terus meningkatkan penerapan perilaku *caring*, terutama sikap ramah dan empatik, kesediaan mendengarkan keluhan, pemberian informasi yang jelas, serta respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien. Manajemen RSUD Pringsewu disarankan untuk menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan keperawatan dengan menyelenggarakan pelatihan komunikasi terapeutik dan *caring*, serta melakukan evaluasi berkala terhadap perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Institusi pendidikan keperawatan diharapkan menguatkan pembelajaran komunikasi terapeutik, empati, dan penerapan *caring* dalam asuhan keperawatan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden dan ruang perawatan yang lebih beragam, menggunakan teknik *probability sampling*, serta menganalisis faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien melalui analisis multivariat.

DAFTAR REFERENSI

Ahya, F., Galih, E., Nugroho, Z., Marianthi, D., Hayati, W., Sulistiani, R. P., & Amalia, D. (2024). Persepsi caring behaviour perawat pada pasien pre operatif [Perceptions of caring behavior of nurses in preoperative patients]. https://doi.org/10.58774/jourkep.v3i1.52

Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan. The Indonesian Journal of Health Science. https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273

Andriani, M., Hayulita, S., & Casakdwi, F. (2024). Hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti. Journal of Midwifery and Healthcare Sciences. https://doi.org/10.58170/jkla.v7i2.224

Ariani, T. A., & Aini, N. (2021). Nurse caring behavior and satisfaction of inpatient patients on nursing services. Jurnal Keperawatan.

Ayu, S., Devi, F. A., & Beni, S. (2022). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan Bina Kasih Medan. Ilmu Psikologi dan Kesehatan.

Budiman, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poli umum di Puskesmas Pasar Sabtu.

Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Huda, M. H., & Wahyuni, E. (2022). Caring perawat memengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap. Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik. https://doi.org/10.48079/jikal.v5i2.92

Gasper, I. A. V., Febriyeni, C., Hamzah, W., & Ezalina. (2024). Bunga rampai perilaku caring.

Hege, R., Putra, K. R., & Kapti, R. E. (2026). The association between nurses' caring behaviors with patient satisfaction and loyalty at Panti Waluya Hospital. Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan. https://doi.org/10.33366/jc.v14i2.8414

Hermawan, D., & Amiru, K. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit X Bandar Lampung. Concept Communication.

Hidayat, A. W., & Oktavia, S. R. (2026). Perilaku caring perawat sebagai prediktor kepuasan pasien pada layanan hemodialisis: Studi potong lintang. Jurnal Keperawatan Galuh.

Karo, M. B., Gimting, A., Barus, M., Ayu, M., & Gulo, P. (2026). Persepsi perawat tentang caring behavior di ruang Santa Elisabeth dan Santo Ignatius Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

Karo, M. B., Lumban Gaol, R., & Sumbayak, D. A. (2022). Pengetahuan perawat tentang caring behavior di Puskesmas Tigarunggu Kabupaten Simalungun tahun 2022.

Karo, M. B., Perlindungan Pane, J., & Lase, E. P. N. (2025). Gambaran penerapan caring behavior perawat dan kepuasan pasien di ruangan Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Innovative: Journal of Social Science Research.

Khoiri, A. N., Hismantoko, H., & Nahariani, P. (2024). Faktor sistem nilai humanistic-altruistic dan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam layanan keperawatan di ruang rawat inap. Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing). https://doi.org/10.33023/jikep.v10i2.2152

Ma'rifat, R. A., & Suraharta, I. M. (2024). Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien (Vol. 2).

Metsämuuronen, J. (2021). Directional nature of Goodman-Kruskal gamma and some

consequences: Identity of Goodman-Kruskal gamma and Somers delta, and their connection. Behaviormetrika. https://doi.org/10.1007/s41237-021-00138-8

Nur, H. A. (2024). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal Profesi Keperawatan. https://doi.org/10.31596/jprokep.v11i1.170

Nurlette, N. (2022). Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar. Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan.

Nurwianti, I., Mita, & Putri, T. H. (2021). Perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review.

Palupi, A. K., Susilowati, Y., & Diel, M. M. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan personal hygiene di Rumah Sakit Kanker Dharmais tahun 2022. Jurnal Kesehatan. https://doi.org/10.37048/kesehatan.v12i2.165

Pardede, J. A. (2022). Konsep caring dalam keperawatan: Pendekatan teori Jean Watson. https://doi.org/10.31219/osf.io/xf4q6

Riyadi, S., Munip, A., Junaidi, A., Buaja, T., Shaddiq, S., Nining, & Andriani. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang tahun 2024.

Rukmana, D. A., Haris, R. A., & Setiyajati, A. (2022). Relationship of caring care behavior with patient satisfaction in the care room Puskesmas Pajang Kota Surakarta. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI).

Rusdi, I., & Wulan, I. G. A. P. (2026). The relationship between nurses' caring behavior and inpatient satisfaction levels at Bhayangkara Hospital. Indonesian Journal of Social Sciences.

Sabil, F. A., Nani, S., & Makassar, H. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Sipayung, P. L. A., Shaluhiyah, Z., & Dwiantoro, L. (2023). Analysis of nurse care behavior and patient satisfaction in X Hospital. Jurnal Info Kesehatan. https://doi.org/10.31965/infokes.Vol21.Iss3.1205

Supriatin, E. (2022). Perilaku caring perawat berdasarkan faktor individu dan organisasi.

Wijono, D. (2022). Manajemen mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Wu, Y., Larrabee, J. H., & Putman, H. P. (2006). Caring Behaviors Inventory: A reduction of the 42-item instrument. Nursing Research, 55(1), 18–25. https://doi.org/10.1097/00006199-200601000-00003

Yulia, R., & Pabanne, F. U. (2025). Jurnal Penelitian Perawat Profesional.

Yulyani. (2024). Gambaran caring behavior mahasiswa saat dinas di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Zakaria, Z., Pohan, V. Y., & Hartiti, T. (2025). Factors and interventions influencing nurses caring behavior: A systematic review. https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.47771