JURNAL SKRIPSI

HUBUNGAN *CARING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP ANGGREK RSUD SUMBERGLAGAH MOJOKERTO

ANANG NASRULLOH

2334201058

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN

MOJOKERTO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

HUBUNGAN *CARING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP ANGGREK RSUD SUMBERGLAGAH MOJOKERTO

ANANG NASRULLOH

2334201058

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Ike Prafitasari, S.Kep.Ns.,M.Kep.	**Mujiadi,S.Kep.Ns.,M.KKK.**

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Anang Nasrulloh

NIM : 2334201058

Prpgram Studi : S1 Ilmu Keperawatan

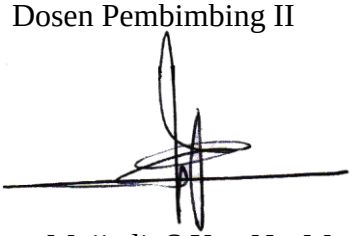
Setuju/tidak setuju*) naskah jurnal ilimah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapatarahan dari Pembimbing. Dipublikasikan dengan/tanpa*) mencantumkan nama tim pembimbingsebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, Agustus 2024

Anang Nasrulloh

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
	
Ike Prafitasari, S. Kep. Ners; M. Kep	Mujiadi, S.Kep.Ns; M. KKK

ABSTRAK

Peneitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang Rawat Inap Anggrek RSUD Sumberglagah. Rancangan penelitian yaitu survey dengan pendekatan cross-sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive Sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar *caring* perawat diruang Rawat Inap Anggrek dalam kategori baik, dan juga didapatkan responden merasa sangat puas sebanyak 74,2%. Terdapat hubungan yang signifikan ditunjukkan dengan korelasi yang sangat kuat antara kualitas *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perilaku caring perawat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Kata Kunci : Caring Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study wasaimed at analyzing the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction levels in the Orchid Inpatient Room of Sumberglagah Hospital. The research design is a survey with a cross-sectional approach. Sampling used purposive sampling technique with inclusion and exclusion criteria. The results of the study showed that most of the nurses' care in the Anggrek Inpatient Room was in the good category, and also found that the respondents were very satisfied as much as 74.2%. There is a significant relationship shown by a very strong correlation between the quality of nurse care and the level of patient satisfaction. Nurses' caring behavior greatly affects the level of patient satisfaction in the hospital.

Keywords: Caring Nurses, Patient Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, terutama di unit rawat inap yang memerlukan perhatian dan perawatan intensif. *Caring* sebagai inti dari praktik keperawatan, berperan penting dalam menciptakan hubungan yang mendalam antara perawat dan pasien, di mana perawat tidak hanya memberikan intervensi fisik, tetapi juga memberikan dukungan emosional dan psikologis. Menurut Watson (2008).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur dan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang 1 2 diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien di ruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto 25 Juni 2024 melalui wawancara 10 pasien, 6 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama atau perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan data data tersebut di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang Rawat Inap Anggrek RSUD Sumbergagah Mojokerto.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian non-eksperimental dengan maksud peneliti melakukan observasi terhadap variable penelitian sesuai keadaan situasi apa adanya, tanpa ada manipulasi atau intervensi dari peneliti. Sehingga jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik (asosiatif/korelasi) dengan menggunakan pendekatan *cross sectional.* Pendekatan ini untuk melihat seberapa besar hubungan *caring* dengan kepuasan pasien di ruang anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sehingga untuk menentukan sampel pada penelitian ini, sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 responden menggunakan rurmus Yamane dengan kriteria inklusi dan eksklusi, serta *margin of error* sebesar 0.05. Waktu penelitian dilaksanakan antara bulan Juli-Agustus 2024.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden setelah dinyatakan lolos uji etik dan mendapatkan ijin dari penanggung jawab tempat penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menyadur kuesioner milik Iwan Setyolesmana tahun 2021 yang memiliki 10 pertanyaan dalam sekala likers. Analisa menggunakan 2 metode yaitu, analisa *Univariat* dan Analisa *Bivariat.*

C. HASIL PENELITIAN

1. Data Umum

Gambaran data penelitian adalah sebagai berikut

Deskripsi	Frekuensi	Prosentase
Usia Responden		
17-25 tahun	6	18,7
26-35 tahun	5	15,6
36-45 tahun	9	28,1
46-55 tahun	8	25
56-65 tahun	3	9,3
>65 tahun	1	3,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	59,3
Perempuan	13	40,6
Pendidikan		
SD-SMP	15	46,8
SMA	17	53,2
Lama Dirawat		
1-2 hari	11	34,3
>2 hari	21	65,6

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berusia 36-45 tahun (28%); sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (59,3%) sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA (53,2%); sebagian besar responden telah menjalani masa perawatan lebih dari 2 hari(65.6%).

2. Data Khusus

a. Mengidentifikasi caring perawat

Tabel 2 Identifikasi caring perawat diruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto

Caring	**Frekuensi**	**Persentasi (%)**
Baik	24	75
Cukup	8	25
Kurang	0	0
Total	32	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa hampir seluruh responden menyatakan *caring* kategori baik sebagian 24 orang (75 %) responden.

b. Mengidentifikasi kepuasan pasien

Tabel 3 Identifikasi kepuasan pasien diruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto

Kepuasan Pasien	**Frekuensi**	**Persentasi (%)**
Sangat Puas	24	74,2
Puas	6	19,4
Kurang Puas	2	6,5
Total	32	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa hampir seluruh responden merasa sangat puas sebanyak 24 (74,2 %) responden.

c. Menganalisis hubungan caring dengan kepuasan pasien

Tabel 4 Analisis kekuatan hubungan caring dengan kepuasan pasien diruang Rawat Inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Caring	Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	0	0,0	3	9,7	21	67,7	24	77,4
Cukup	2	6,5	3	9,7	3	6,5	8	22,6
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	6,5	6	19,4	24	72,4	32	100%
P-value 0,000								

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang baik dan pasien juga sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sebesar 21 responden (67,7%). Dari Hasil uji didapakan $\rho = 0.000$, berarti $\rho < 0,05$ hal ini menujukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

D. PEMBAHASAN

1. Identifikasi caring perawat diruang Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hampir seluruh responden menyatakan caring dalam kategori baik sejumlah 24 orang (75 %) responden. *Caring* membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk *coping*, sehingga perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya (Kusnanto, 2019).

Berdasarkan hasil kuisioner dan ditunjang dengan pengamatan dan observasi peneliti selama dilapangan bahwa sebagian besar *caring* perawat dengan kategori baik dikarenakan adanya perkenalan diri perawat sebelum melakukan tindakan, informasi pemberian obat serta selalu mengevaluasi dan menanyakan keluhan atau keadaan pasien selama perawatan berbanding lurus dengan isi kuisioner yang mendapatkan respon baik dari pasien, sehingga dalam hal ini caring perawat mendapatkan kategori yang begitu tinggi. Selain tiga hal tersebut sesuai hasil kuisioner disebutkan bahwa keterlibatan keluarga dalam proses perawatan sangat membantu dan efektif dan itu selalu dilakukan oleh perawat.

2. Identifikasi kepuasan pasien diruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto

Berdasarkan hasil tabel 3 didapatkan bahwa responden merasa sangat puas sebanyak 24 (74,2 %) responden. Berdasarkan hasil penelitian dari 24 responden yang sangat puas adalah responden yang telah mendapatkan pelayanan keperawatan lebih dari 2 hari sejumlah 21 (80 %) responden dan hasil tabulasi 26 Responden Puas didapatkan data rata-rata responden berusia 36-45 tahun 9 (34%) dan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki 19 (59,3 %). Hasil ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan perempuan.

Pasien pada kelompok usia 36-45 tahun umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang mereka terima, dan mereka cenderung merasa lebih puas ketika perawat menunjukkan sikap *caring* yang tulus. Dengan demikian, perilaku *caring* yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam kelompok usia ini. Pasien dalam kelompok usia ini cenderung menghargai perawatan yang memperhatikan aspek emosional dan psikologis. Mereka biasanya lebih terbuka dalam menyampaikan kebutuhan mereka, sehingga ketika perawat merespons dengan sikap yang penuh perhatian, pasien akan merasa didukung secara holistik, bukan hanya secara fisik. Hal ini sangat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, karena mereka merasa kebutuhan mereka diperhatikan secara menyeluruh.

Menurut Kusnanto, kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta kondisi lingkungan darimana responden berasal. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan akan menyampaikan hasil dari pelayanan yang diterimanya dan bersikap berdasarkan kepuasannya. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kusnanto, 2019).

3. Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Berdasarkan Tabel 4 data caring perawat di RSUD Sumberglagah Mojokerto dari 32 responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat kategori *caring* baik yaitu sebesar 77,4%. Dari Hasil uji didapakan $\rho = 0.000$, berarti $\rho < 0,05$ hal ini menujukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Dan hasil pengujian statistik dengan korelasi spearman rank (rho) dengn SPSS, didapatkan hasil koefisien korelasi antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 0.592, maka nilai ini menunjukkan adanya keeratan hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat inap RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa *caring* seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yulia Ningsih (2020) menunjukkan adanya hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ($p= 0,009$; α 0,05). Hampir seluruh Perawat mempunyai perilaku *caring* baik dan memuaskan dalam memberikan pelayanan pada pasien dibanding yang berperilaku *caring* kurang.. Perilaku caring perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien.

Dari hasil pengumpulan data bahwa sebagian besar perawat telah melakukan *caring* dengan baik sesuai dengan responden yang merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Dan perilaku ini juga di pengaruhi oleh standar mutu pelayanan yang sudah di terapkan di RSUD Sumberglagah Mojokerto, di mana setiap jenis pelayan terkhususnya di lokasi pelayanan yang dilalukan oleh profesi perawat sudah dilengkapi dengan standar prosedurnya dan dilakukan uji dan monitoring secara berkala berdasarkan mekanisme mutu yang sudah ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan menunjukkan bahwa semakin *caring* perilaku perawat maka pasien akan merasa semakin puas. Adanya pasien yang tidak puas meskipun perawat sudah berperilaku *caring* terjadi karena pasien mempunyai harapan yang tinggi kepada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga apapun yang dilakukan oleh perawat masih belum memberikan kepuasan pada pasien. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien karena menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Dan juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien, perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien.

E. PENUTUP

Sebagian besar perawat diruang Rawat Inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto menunjukkan kualitas *caring* yang sangat baik. Mayoritas pasien diruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto merasa sangat puas dengan pelayanan yang mereka terima. Dan terdapat hubungan yang signifikan ditunjukkan dengan korelasi yang sangat kuat antara kualitas *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Anggrek RSUD Sumberglagah Mojokerto.

F. DAFTAR PUSTAKA

George dan Jones .2005. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Restoran Di Pakuwon Food Festival Surabaya). Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. (Online) Vol.12,No.1 (http://studylibid.com/doc/ diakses 6 desember 2017).

279/MENKES/SK/IV/2006. (2006). Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehtan Masyarakat Di Puskesmas. Keputusan Mentri Kesehatan RI, November, 1–21.

Abdilah, A. D., & Ramdan, M. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani, 56–66.

Amin, M. Al, & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. Jurnal Ilmiah Matematika, 2(6), 1–10.

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Jurnal Endurance, 2(1), 45. https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461.

Bauk, I. K. S. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2013 the Relationship Between Patiens ' Characteristics and Service Quality : Patients ' Perception on Inpatient Unit Service in the Local Hos. 1– 12.

Brunton, M., & Cook, C. (2018). "Caring for patients: The role of empathy, kindness, and compassion in healthcare." *Journal of Healthcare Communication*, 3(2), 45-50.

Butler, J. (2019). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity* (30th Anniversary ed.). Routledge.

Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. Online, (http://www.repository-unej.ac.id/).

Durlak et al. (2017) dalam *"The Impact of Enhancing Students' Social and Emotional Learning: A Meta-Analysis of School-Based Universal Interventions"*.

Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. Jurnal Kesehatan Vokasional, 4(1), 33. https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957.

Hardani. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id.

Hyuningtyas, S., & Mustika, W. T. (2018). Universitas Gunadarma / Program Diploma Kesehatan / Prodi Diii Kebidanan Pada Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat Kesimpulan : 1.

Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airlangga (AUP). Surabaya.

Listiani, I. (2017). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Вестник Росздравнадзора, 4, 9–15.

Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. Jurnal Endurance, 2(2), 203. https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882.

Manurung, S., & Hutasoit, M. L. C. (2013). Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Kesmas: National Public Health Journal, 8(3), 104. https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i3.351.

Masturoh, I. & N. A. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan (Issue 1). BPPSDMK. Kemenkes RI. https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007- 1776.2003.03.004

Meadows (2018), *"The Power of Play: Learning What Comes Naturally"*.

Montol, S. A., Franckie R. R. Maramis, & Engkeng, S. (2014). Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689–1699.

Nursalam. (2015). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 4. In Salemba Medika. Permenkes RI No 43. (2019). Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 6(1), 1–168. Https://Doi.Org/10.1016/J.Surfcoat.2019.125084.

Permenpan14/2017. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 32(1), 1–30. https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139.

Rusnoto, Noor Chollifah, Y. K. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono.

Hadi Kudus. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus, 838–849.

Telles, S., Reddy, S. K., & Nagendra, H. R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening dalam Memilih Program Studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004.

UU RI No.38. (2014). Tentang Keperawatan. 10, 2–4. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004.