

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN CARATIVE CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS
SIDOSERMO SURABAYA**



FRISYA PUTERI RAMADHANI

2324201014

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT MOJOKERTO**

2025

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN CARATIVE CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS SIDOSERMO
SURABAYA**



FRISYA PUTERI RAMADHANI

2324201014

Dosen Pembimbing I

Nurul Mawaddah, S.Kep., Ns., M.Kep

Dosen Pembimbing II

Fitria Wahyu A., S.Kep., Ns., M.Kep

PERNYATAAN

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

Nama : Frisya Puteri Ramadhani

NIM : 2324201014

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju/Tidak Setuju*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah
mendapat arahan dari Pembimbing, di publikasikan **dengan/tanpa*)**



Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Nurul Mawaddah, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Dosen Pembimbing II

Fitria Wahyu Ariyanti, , S.Kep.,Ns.,M.Kep

Hubungan Carative Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya

Frisya Puteri Ramadhani

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan

frisyaramadhani29@gmail.com

Nurul Mawaddah

Dosen STIKes Majapahit Mojokerto

mawaddah.ners@gmail.com

Fitria Wahyu A

Dosen STIKes Majapahit Mojokerto

fitria.hariyadi@gmail.com

Abstrak - Pelayanan keperawatan yang berkualitas di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama sangat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. Rendahnya kualitas interaksi perawat-pasien dapat menurunkan kepuasan pasien, yang menjadi indikator penting mutu pelayanan. Carative caring merupakan pendekatan keperawatan yang menekankan hubungan empatik antara perawat dan pasien. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kunci dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan carative caring perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain analitik korelasional menggunakan pendekatan cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 50 responden yang diambil menggunakan teknik consecutive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner carative caring dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kemaknaan 0,05. Sebagian besar responden menilai carative caring perawat dalam kategori baik (68,0%) dan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan (78,0%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,244$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, secara deskriptif terdapat kecenderungan bahwa perilaku caring perawat dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: carative caring, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan, puskesmas

Abstract - The quality of nursing services in primary healthcare centers such as community health centers (puskesmas) is strongly influenced by nurses' caring behavior. Poor interaction between nurses and patients may reduce patient satisfaction, which is a key indicator of healthcare quality. Carative caring is a nursing approach that emphasizes an empathetic relationship between nurse and patient. Patient satisfaction is considered one of the main

indicators to evaluate the quality of nursing care. This study aims to analyze the relationship between nurses' carative caring and patient satisfaction with nursing services at Sidosermo Community Health Center Surabaya. This research is a quantitative study using a correlational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 50 respondents selected using consecutive sampling. The instruments used were the carative caring questionnaire and the patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using the Chi-square test with a significance level of 0.05. The majority of respondents rated nurses' carative caring behavior as good (68.0%) and reported being satisfied with the nursing services (78.0%). The statistical test showed a p-value = 0.244 ($p > 0.05$), indicating that there was no statistically significant relationship between nurses' carative caring and patient satisfaction. However, descriptively, there is a tendency that caring behavior may influence patient satisfaction levels.

Keywords: *carative caring, patient satisfaction, nursing service, community health center*

PENDAHULUAN

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image.

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan sikap caring dari perawat, semakin rendah sikap caring atau kepedulian seorang perawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut.

Carative caring merupakan pendekatan keperawatan yang dikembangkan oleh Jean Watson yang menekankan hubungan empatik antara perawat dan pasien. Watson mengidentifikasi sepuluh carative factors yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat, meliputi pembentukan sistem humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan

dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dan mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan carative caring perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Sidosermo Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Puskesmas Sidosermo Surabaya. Sampel penelitian sebanyak 50 responden yang dipilih menggunakan teknik consecutive sampling dengan kriteria inklusi: pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang berkunjung/berobat ke Puskesmas Sidosermo Surabaya, dan pasien usia ≥ 20 sampai dengan ≤ 65 tahun. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan gangguan pendengaran, penglihatan dan buta aksara, serta pasien dengan gangguan jiwa.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner carative caring dengan 41 pertanyaan yang disusun berdasarkan 10 carative factor Watson dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert 4 poin (Sangat Tidak Sesuai, Tidak Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai). Kuesioner kepuasan pasien menggunakan 22 pertanyaan yang disusun berdasarkan teori SERVQUAL dengan 5 dimensi (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance) menggunakan skala Likert 5 poin (Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, Sangat Puas).

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret-April 2025 setelah mendapat persetujuan etik penelitian. Analisis data menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kemaknaan 0,05 untuk menguji hubungan antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan pasien di UPT Puskesmas Sidosermo Surabaya. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 27 orang (54,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 23 orang (46,0%). Distribusi usia menunjukkan dominasi kelompok usia muda, yaitu 20-28 tahun sebanyak 36 orang (72,0%), diikuti kelompok usia 29-37 tahun dan 38-46 tahun masing-masing 5 orang (10,0%), serta kelompok usia 47-55 tahun dan 56-65 tahun masing-masing 2 orang (4,0%).

Dari aspek pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi yaitu 27 orang (54,0%), diikuti pendidikan SMA sebanyak 18 orang (36,0%), sedangkan sisanya tersebar pada tingkat pendidikan SMP, SD, dan tidak sekolah. Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan swasta mendominasi dengan 18 orang (36,0%), diikuti pelajar/mahasiswa dan wiraswasta masing-masing 11 orang (22,0%), PNS 6 orang (12,0%), serta ibu rumah tangga dan tidak bekerja masing-masing 2 orang (4,0%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	46,0
	Perempuan	27	54,0
Usia (Tahun)	20-28	36	72,0
	29-37	5	10,0
	38-46	5	10,0
	47-55	2	4,0
	56-65	2	4,0
	Tidak Sekolah	1	2,0
Pendidikan	SD	2	4,0
	SMP	2	4,0
	SMA	18	36,0
	Perguruan Tinggi	27	54,0
	Pelajar/Mahasiswa	11	22,0
Pekerjaan	PNS	6	12,0
	Ibu rumah tangga dan tidak bekerja	2	4,0

	Swasta	18	36,0
	Wiraswasta	11	22,0
	Ibu Rumah Tangga	2	4,0
	Tidak Bekerja	2	4,0

Carative Caring Perawat

Hasil pengukuran carative caring perawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap perilaku caring perawat. Sebanyak 34 responden (68,0%) menilai carative caring perawat dalam kategori caring, sedangkan 16 responden (32,0%) menilai dalam kategori kurang caring. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas perawat di UPT Puskesmas Sidosermo telah menunjukkan perilaku caring yang sesuai dengan prinsip-prinsip keperawatan holistik.

Tabel 2. Distribusi Carative Caring Perawat

Carative Caring	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Caring	16	32,0
Caring	34	68,0
Total	50	100,0

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan hasil yang positif. Mayoritas responden yaitu 39 orang (78,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima, 10 orang (20,0%) merasa cukup puas, dan hanya 1 orang (2,0%) yang menyatakan tidak puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian sangat puas maupun sangat tidak puas.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Tidak Puas	1	2,0
Cukup Puas	10	20,0
Puas	39	78,0
Total	50	100,0

Analisis Hubungan Carative Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil tabulasi silang antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan pola distribusi yang menarik. Dari 34 responden yang menilai perawat memiliki perilaku caring yang baik, sebanyak 30 responden (88,2%) menyatakan puas, 4 responden (11,8%) merasa cukup puas, dan tidak ada yang menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 16 responden yang menilai carative caring perawat masih kurang, 9 responden (56,3%) menyatakan puas, 6 responden (37,5%) merasa cukup puas, dan 1 responden (6,2%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4. Tabulasi Silang Carative Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Carative Caring	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Total
	N (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Kurang Caring	1 (6,2)	6 (37,5)	9 (56,3)	16 (100)
Caring	0 (0,0)	4 (11,8)	30 (88,2)	34 (100)
Total	1 (2,0)	10 (20,0)	39 (78,0)	50 (100)

Hasil uji statistik Chi-square menunjukkan nilai $p = 0,244$ ($p > 0,05$), yang berarti hipotesis nol diterima. Dengan demikian, tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Sidosermo Surabaya.

Pembahasan

Carative Caring Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (68,0%) menilai carative caring perawat dalam kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat di UPT Puskesmas Sidosermo telah menerapkan pendekatan caring dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perilaku caring yang baik mencerminkan kemampuan perawat dalam mengaplikasikan teori Jean Watson tentang human caring, yang meliputi dimensi humanistic-altruistic value, helping-trust relationship, dan sensitivity to self and others.

Kategori "caring" yang dinilai baik oleh mayoritas responden menunjukkan bahwa perawat telah memperhatikan kebutuhan emosional pasien, menjalin komunikasi yang efektif, serta menunjukkan kepedulian secara fisik dan psikologis. Hal ini sejalan dengan penelitian Kristiawan dan Purwantara (2020) yang menemukan bahwa perawat dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki perilaku caring yang lebih baik. Dalam konteks penelitian ini, mayoritas responden berpendidikan perguruan tinggi (54,0%) yang kemungkinan memiliki ekspektasi dan pemahaman yang lebih baik terhadap konsep caring dalam keperawatan.

Namun demikian, masih terdapat 32,0% responden yang menilai perilaku caring perawat dalam kategori kurang. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain ketidakkonsistenan dalam pemberian layanan antar perawat, perbedaan persepsi pasien berdasarkan pengalaman pribadi, beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu interaksi, atau kurangnya pelatihan tentang pendekatan human caring. Faktor eksternal seperti kondisi fisik puskesmas, ketersediaan sumber daya, dan sistem manajemen pelayanan juga dapat mempengaruhi implementasi perilaku caring.

Temuan ini menguatkan pentingnya peningkatan kompetensi perawat dalam aspek caring melalui program pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, dan pengembangan sistem reward yang mendukung implementasi perilaku caring dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi (78,0% puas) menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Sidosermo secara umum telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa dimensi pelayanan menurut teori SERVQUAL, yang meliputi tangibles (penampilan fasilitas), empathy (kepedulian), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (jaminan) telah diimplementasikan dengan baik.

Mayoritas responden yang berusia muda (20-28 tahun) dan berpendidikan tinggi memberikan penilaian positif terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini menarik karena kelompok dengan karakteristik tersebut umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di puskesmas telah mampu memenuhi standar yang diharapkan oleh kelompok pasien dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi.

Namun, keberadaan responden yang menyatakan cukup puas (20,0%) dan tidak puas (2,0%) tetap menjadi perhatian penting. Kondisi ini mengindikasikan masih terdapat aspek

pelayanan yang belum optimal, seperti keterbatasan waktu konsultasi, kejelasan komunikasi, kesiapan sarana fisik, atau ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien. Penelitian Damayanti et al. (2023) menegaskan bahwa perilaku caring berhubungan erat dengan kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan Carative Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,244$). Temuan ini berbeda dengan hipotesis penelitian yang memprediksi adanya hubungan positif antara kedua variabel. Meskipun demikian, secara deskriptif terdapat kecenderungan bahwa perawat dengan perilaku caring yang baik menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Data menunjukkan bahwa dari responden yang menilai carative caring perawat dalam kategori baik, sebanyak 88,2% menyatakan puas terhadap pelayanan. Sebaliknya, dari responden yang menilai carative caring perawat kurang, hanya 56,3% yang menyatakan puas. Pola ini mengindikasikan adanya kecenderungan hubungan positif meskipun tidak terbukti secara statistik.

Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan tidak signifikannya hubungan statistik antara lain ukuran sampel yang terbatas (50 responden), heterogenitas karakteristik responden, dan kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku caring perawat, tetapi juga faktor-faktor lain seperti ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, kualitas komunikasi tim kesehatan, aksesibilitas pelayanan, dan pengalaman pelayanan sebelumnya.

Perbedaan hasil dengan penelitian Mailani & Fitri (2017) yang menemukan hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan pentingnya mempertimbangkan konteks lokal, karakteristik populasi, dan metodologi penelitian dalam interpretasi hasil. Faktor budaya, sistem pelayanan kesehatan, dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di tingkat primer juga dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap caring dan kepuasan.

Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen puskesmas untuk tidak hanya fokus pada pengembangan perilaku caring perawat, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek pelayanan lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara holistik.

Pendekatan yang komprehensif dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu mempertimbangkan seluruh dimensi pelayanan yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Meskipun hubungan statistik tidak terbukti signifikan, hasil penelitian ini tetap memberikan gambaran penting tentang implementasi konsep caring dalam pelayanan keperawatan tingkat primer dan menjadi dasar untuk pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat di Puskesmas Sidosermo telah menunjukkan perilaku carative caring yang baik dan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Meskipun tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara carative caring perawat dengan kepuasan pasien, terdapat kecenderungan bahwa perilaku caring perawat dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Disarankan agar puskesmas terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek carative caring perawat. Perawat diharapkan mempertahankan dan meningkatkan perilaku caring dalam praktik keperawatan sehari-hari. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan jumlah sampel yang lebih besar dan memperluas variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- 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>
- 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>

Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

UU RI No.38. (2014). Tentang keperawatan.

Watson, J. (2004). Caring science as sacred science. Philadelphia: F.A. Davis Company.