

Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jelbuk

Abdul Haris Eko Murdiyanti¹, Ratna Roesardhyati²

¹ Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang dan harisamdkep64@gmail.com

² Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang dan ratnaroes@itsk-soepraoen.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepedulian sangat penting dalam keperawatan profesional dan membangun hubungan terapeutik dengan pasien. Perawatan keperawatan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, masih ditemukan keluhan pasien mengenai sikap kurang empatik dan komunikasi yang tidak efektif dari perawat, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menilai perawatan perawat dan kepuasan pasien. Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional potong lintang. Semua partisipan penelitian adalah pasien rawat inap Puskesmas Jelbuk. Pengambilan sampel acak menghasilkan 39 responden. Kuesioner perawatan perawat (diadaptasi dari teori Jean Watson) dan kuesioner kepuasan pasien digunakan. Uji peringkat Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05 Digunakan untuk analisis data. Hasil: Dengan menggunakan uji statistik Chi Square untuk membuat tabel silang variabel independen (perawatan keperawatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien), penelitian ini menemukan bahwa 8 responden (20,5%) tidak puas dan 5 (12,8%) puas nilai P 0,007 dari 39 responden untuk 13 responden dengan perawatan keperawatan yang kurang baik. Dari 26 responden yang perawatan keperawatannya baik, hanya 1 (2,6%) yang tidak puas dan 25 (64,1%) puas, menunjukkan adanya korelasi antara perawatan keperawatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Jelbuk. Diskusi: Terdapat korelasi Terdapat korelasi substansial (nilai P <0,05, 0,007) antara perawatan perawat dan kepuasan pasien di bangsal rawat inap Puskesmas Jelbuk. Dengan demikian, perawat didorong untuk meningkatkan perawatan mereka melalui komunikasi terapeutik, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Caring, Kepuasan, Pasien, Perawat, Puskesmas Jelbuk

ABSTRACT

Introduction: Caring is the foundation of professional nursing and essential to building a therapeutic connection with patients. High-quality nursing care may increase patient satisfaction with the services they receive. However, patient complaints regarding nurses' lack of empathy and ineffective communication are still found. Therefore, the link between nurse care and patient satisfaction needs study. Methods: This study used a cross-sectional descriptive correlational strategy. All research participants were Jelbuk Community Health Center inpatients. Accidental sampling yielded 39 responses. Research tools included a nurse-caring questionnaire (modified from Jean Watson's theory) and a patient satisfaction questionnaire. The Spearman Rank test with 0.05 significance was used to analyze data. Results: The Chi-Square statistical test with a P Value of 0.007 from 39 responses revealed that out of 13 respondents who had nurse cared, 13 had patient satisfaction a poor nurse caring category, 8 respondents (20.5%) were not satisfied and 5 respondents (12.8%) were satisfied. Meanwhile, among the 26 respondents whose nurses had good caring, only 1 (2.6%) was dissatisfied. and 25 respondents (64.1%) were satisfied. Thus, it was concluded that Jelbuk Health Center patient satisfaction is linked to nurse care. Discussion: A substantial correlation exists between nurse care and patient satisfaction at Jelbuk Health Center's inpatient ward (P value < 0.05, 0.007). Nurses are likely to improve caring behavior through therapeutic communication, empathy, and attention to patient needs.

Keywords: Caring, Satisfaction, Patient, Nurse, Jelbuk Community Health Center.

PENDAHULUAN

Puskesmas mempercepat kemajuan kesehatan masyarakat secara strategis. Rumah sakit harus mengikuti etika profesional dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien di bawah paradigma perawatan kesehatan yang baru. Rumah sakit harus meningkatkan layanan

mereka karena kemajuan teknologi yang pesat dan persaingan yang ketat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, t.d. 2013).

Puskesmas di Indonesia menawarkan layanan kesehatan yang terus berubah karena globalisasi. Industri kesehatan juga ikut terpengaruh. Tujuan pembangunan kesehatan bergantung pada tenaga kesehatan, terutama perawat. Kepuasan pasien terhadap pengobatan merupakan elemen terpenting dalam mempertahankan pasien (Purwoastuti & Walyani, 2019).

Kualitas perawatan humanistik dan ilmiah merupakan penekanan inti keperawatan. Watson kemudian menciptakan 10 kriteria perawatan untuk membantu pasien mencapai integritas fungsional total dengan memenuhi persyaratan biofisik, psikologis, dan interpersonal. Perawatan membutuhkan perilaku yang penuh perhatian karena interaksi penyedia layanan kesehatan-pasien memengaruhi kepuasan dan penyembuhan pasien (Watson, 2009).

Kebahagiaan pasien dapat diukur melalui Hal-hal yang nyata, keandalan, kepastian, daya tanggap, dan empati (Iwan, 2019). Sebuah penelitian WHO menemukan bahwa kepuasan pasien berbeda menurut negara. Dibandingkan dengan negara berkembang, negara maju lebih bahagia. Di negara-negara miskin, kepuasan layanan kesehatan hanya mencapai 80%. Angka ini jauh di bawah target layanan pemerintah sebesar 90% (Doondori, 2019).

Pada tahun 2018, sebuah rumah sakit di salah satu negara ASEAN memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 79%, dibandingkan dengan >80% untuk tolok ukur, dan 4–5 keluhan setiap bulan (Widiasari, 2019). Jawa Timur memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 80%. Hanya 75% pasien di Kabupaten Jember yang merasa puas. Indonesia memiliki tingkat kepuasan pasien rawat inap di atas 90%, menurut kriteria minimum pelayanan rumah sakit pemerintah (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Penelitian menunjukkan bahwa perilaku kedulian yang tidak memadai masih terlihat di banyak institusi, meskipun pentingnya hal tersebut dalam meningkatkan perawatan. Profesor Dr. R. D. Kandou dari Rumah Sakit Umum Manado menemukan 26,7% perawat kurang memiliki rasa empati (Gaghiwu dkk., 2013). Pasien diabaikan oleh 29,6% perawat di Rumah Sakit Umum Dr. H. Soewondo di Kendal (Martiningtyas dkk., 2013). Setengah dari perawat di Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi di Bondowoso ditemukan kurang berempati (Prabowo dkk., 2014).

Dalam wawancara dengan 10 pasien Puskesmas UPTD Jelbuk, 4 merasa puas dengan pelayanan keperawatan dan 6 tidak. Kritik utama pasien terhadap perawat adalah mereka bermain game di ponsel dan mengabaikan pelayanan mereka. Beberapa perawat tidak tertarik dan jarang membantu pasien karena mereka bermain game online di ponsel. Keluhan pasien sebagian besar berkaitan dengan ketepatan waktu petugas kesehatan. Pelayanan perawat memengaruhi kepuasan pasien. Perawat di puskesmas yang peduli memperhatikan perawatan pasien.

Penelitian ini mengkaji perawatan perawat dan kepuasan pasien di UPTD Jelbuk. Temuan ini diharapkan dapat membantu UPTD Jelbuk dan meningkatkan pelayanan perawat serta pelayanan pusat kesehatan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan penelitian analitis deskriptif kuantitatif cross section. Pengambilan sampel non-probabilitas dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 39 pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2025 di Puskesmas UPTD Jelbuk. Dengan menggunakan pengambilan sampel insidental, penelitian ini melibatkan 39 pasien Puskesmas UPTD Jelbuk dari bulan Juni hingga Juli 2025. Kuesioner standar digunakan untuk mengumpulkan

data, yang kemudian diproses menggunakan uji chi-square dan dianalisis secara univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Frekuensi Respons Berdasarkan Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat Jelbuk

| Umur (Tahun) | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| Remaja Akhir (17-25) | 4 | 10,3 |
| Dewasa Awal (26-30) | 9 | 23,1 |
| Lansia Awal (31-35) | 6 | 15,4 |
| Dewasa Akhir (36-40) | 16 | 41,1 |
| Lansia Awal (41-45) | 4 | 10,3 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Pusat Kesehatan UPTD Jelbuk

| Jenis Kelamin | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Laki-Laki | 18 | 46,2 |
| Perempuan | 21 | 53,9 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden di Puskesmas UPTD Jelbuk

| Pendidikan Responden | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| SD | 1 | 2,6 |
| SMA | 23 | 58,9 |
| D3 | 8 | 20,5 |
| S1 | 7 | 17,9 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4. Distribusi Frekuensi menurut Pekerjaan Responden di Puskesmas UPTD Jelbuk

| Pekerjaan Responden | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|---------------------|------------|----------------|
| Tani | 8 | 20,5 |
| ASN | 4 | 10,3 |
| Swasta | 18 | 46,2 |
| Tidak Bekerja | 1 | 2,6 |
| IRT | 8 | 20,5 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

B. Analisis Univariat

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Perawatan Perawat di Pusat Kesehatan UPTD Jelbuk

| Caring Perawat | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|----------------|------------|----------------|
| Kurang Baik | 13 | 33,3 |
| Baik | 26 | 66,7 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien Pusat Kesehatan UPTD Jelbuk

| Kepuasan Pasien | Jumlah (n) | Prosentase (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| Tidak Puas | 6 | 15,4 |
| Puas | 33 | 84,6 |
| Total | 39 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2025

C. Analisis Bivariat

Tabel 7. Tabulasi silang faktor perawatan perawat dan kepuasan pasien di Puskesmas Jelbuk UPTD pada tahun 2025.

D. Pembahasan

1. Caring perawat di Peskesmas Jelbuk

Investigasi di ruang rawat inap Puskesmas Jelbuk menunjukkan bahwa 26 (66,7%) dari 39 pasien mendapatkan perawatan perawat yang sangat baik, sedangkan sebagian kecil pasien yang mendapatkan 13 perawat (33,3%) kurang memberikan perawatan yang baik. Keperawatan mengandalkan kepedulian sebagai cara utama komunikasi dan terapi sebelum pemberian obat. Sikap welas asih menunjukkan perhatian terhadap pasien (Sudarta, 2015). Penyembuhan pasien, umur panjang, keselamatan dan kenyamanan selama perawatan, kepercayaan pada perawat, dan keterasingan dari perawat semuanya meningkat dengan adanya kepedulian. Ketika perawat tidak peduli, pasien mengalami kecemasan, kekhawatiran, kehilangan kendali, isolasi, dan pemulihan yang lebih sulit. Hubungan perawat-pasien pun terganggu (Watson, 2009).

Berdasarkan penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa selain memberikan perawatan keperawatan berkualitas tinggi, perawat dapat membina hubungan interpersonal yang positif dengan pasien dan profesional perawatan kesehatan lainnya dengan menawarkan layanan keperawatan yang penuh kasih sayang.

2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Jelbuk

Hasil studi perawatan perawat rawat inap di Puskesmas Jelbuk ditemukan bahwa dari 39 pasien sebagian besar sebanyak 33 orang (84,6%) puas, sedangkan sebagian kecil pasien tidak puas sebanyak 13 orang (33,3%). Kepuasan adalah emosi seseorang berupa kesenangan atau ketidakpuasan setelah mencapai tujuan (Kotler, 1991).

Berdasarkan survei ini, para peneliti percaya bahwa sebagian besar pasien dan keluarga di Pusat Kesehatan Masyarakat mendapatkan perawatan keperawatan yang sesuai dengan harapan mereka. Pasien akan kembali ke Pusat Kesehatan Masyarakat untuk mendapatkan perawatan keperawatan bagi diri mereka sendiri atau keluarga mereka jika mereka merasa puas.

3. Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pusat Kesehatan Masyarakat Jelbuk

Uji statistik chi-kuadrat menunjukkan bahwa Kedekulian Nilai p sebesar 0,007 dari 39 responden menunjukkan adanya korelasi silang antara perawat dan kepuasan pasien. 13 (33,3%) Delapan responden (20,5%) tidak puas dengan perawatan keperawatan yang buruk, sedangkan lima

(12,8%) merasa puas. Hanya 1 (2,6%) dari 26 (66,7%) responden yang mendapatkan perawatan keperawatan yang kompeten merasa tidak puas, sementara 25 (64,1%) merasa puas.

Tabel di atas menggambarkan bagaimana uji Chi Square mengungkapkan hubungan antara perawatan perawat dan kepuasan pasien. Signifikansi Koreksi Kontinuitas 2 sisi sebesar 0,007 ditemukan dalam analisis statistik, menunjukkan nilai p kurang dari $\alpha = 0,05$. Menurut grafik di atas, rasio odds 2,080 berarti bahwa perawat yang sangat baik memiliki probabilitas 2 kali lipat untuk membuat pasien senang dan sebaliknya. Kepuasan pasien terhadap kualitas layanan bersifat subjektif, tetapi memiliki dasar objektif.

Kepuasan seseorang didasarkan pada persepsi kinerja atau hasil dibandingkan dengan harapan mereka (Mulyatiqza, 2016). Montol dkk. (2015) menemukan korelasi antara usia dan Kepuasan pasien Jamkesmas di Pusat Kesehatan Masyarakat Ratahan, Southeast Minahasa. Usia juga memengaruhi bagaimana pasien menangani kondisi mereka dan berinteraksi dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat. Menurut Gunarsaz (2014), orang lanjut usia beradaptasi dengan penyakit mereka dan mengikuti perilaku pengobatan tenaga kesehatan atau petugas (Prihandhani, 2019).

Hasil penelitian ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahwa perilaku peduli dari perawat yang bertugas Pasien akan lebih bahagia dengan perawatan keperawatan rawat inap. Hal ini mendukung temuan Ilkfah dan Harniah (2017) bahwa perilaku peduli mempengaruhi Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudirohusodo, Makassar. Kepedulian membantu perawat dan pasien untuk bergaul dan memenuhi kebutuhan pasien, sehingga menghasilkan kepuasan pasien (Purwaningsih, 2018).

Studi ini mendukung temuan Makausi tahun 2019 bahwa perilaku perawatan perawat memengaruhi Kepuasan pasien rawat inap di Tomohon GMIM Bethesda General Hospital. Pelayanan keperawatan sangat baik sejak tahun 2020, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Pasien lebih bahagia ketika perawat memberikan perawatan yang baik.

Penelitian ini menegaskan temuan Darmawan (2016) yang menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara perilaku kepedulian perawat dan kepuasan pasien di bangsal rawat inap Rumah Sakit Daerah Klungkung. Kepuasan pasien meningkat dengan adanya perawatan keperawatan. Kepedulian dan kasih sayang terhadap individu penyandang disabilitas fisik meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kebahagiaan (Wuwung, 2020).

Studi ini mendukung temuan Fitrian (2016) yang menemukan adanya hubungan antara perilaku peduli Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Panti Waluya Sawangan, Malang. Saragih (2020) menyatakan bahwa perawat memprioritaskan nilai-nilai universal seperti kasih sayang, kepedulian, dan cinta kepada diri sendiri dan orang lain dalam memberikan perawatan. Kepuasan pasien adalah kesenangan atau ketidakpuasan berkaitan dengan kinerja produk dibandingkan dengan harapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Studi ini menemukan bahwa Di Puskesmas Komangaan UPTD, perawat bekerja dengan baik, pasien di Puskesmas Jelbuk UPTD merasa senang dengan pelayanan keperawatan yang menekankan perilaku peduli, dan kepuasan pasien terkait dengan perawatan perawat. Penelitian ini terbatas karena respondennya adalah orang

dewasa. Studi selanjutnya harus meneliti bagaimana perawatan perawat memengaruhi kepuasan pasien prasekolah dan remaja.

REFERENSI

- AA. Komp. Ngurah Darmawan. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 48–53.
- Demur, D. R. D. N., & Sari, Y. P. (2019). Kecerdasan emosional dengan perilaku caring perawat pada praktik keperawatan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 73–73.
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4(2), 76–83.
- Fitrian, I., Yudiernawati, A., & Lasri. (2016). Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inao Dewasa Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan MAlang. *Jurnal Nursing News*, 1, 134–142.
- Iwan, R., Sudirman, & Rosnawati. (2019). Hubungan Pelayanan Petugas dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. *Kolaboratif Sains*, 01, 1–9.
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). PMK No. 741 ttg Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan d.pdf (p. 11).
- Makausi estefina, batasina miranda, akay tinny. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243.
- Mayasari, P. (2019). Gambaran perilaku caring perawat di rumah sakit di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 4(2).
- Ningsih, Y. (2020). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna jasa BPJS Di RS An-Nisa Tangerang. *Jurnal Health Sains*, 1(4), 252–261.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2018). Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas KedokteranUniversitas Sam Ratulangi Manado*, 2.
- Prihandhani, I. G. A. A. S., & Kio, A. L. (2019). Hubungan motivasi kerja perawat dengan perilaku caring perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 29–37.
- Zees RF. Analisis faktor budaya organisasi yang berhubungan dengan perilaku caring perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo [Internet]. 2011 [citasi 2012 Desember 3]. [http://lontar.ui.ac.id/file? Available from: file=digital/20282247-T%20Rini%20Fahriani %20Zees.pdf](http://lontar.ui.ac.id/file?Available from: file=digital/20282247-T%20Rini%20Fahriani %20Zees.pdf).
- Purwaningsih, D. F. (2018). Perilaku caring perawat pelaksana di Ruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 61–67.
- Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30587/ijpn.v2i2.3313>
- Saragih, E. J., & Utami, R. A. (2020). Efektifitas Model "PC-JeWa" perawat terhadap loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 4(1), 12–26.
- Widasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113–120.