



HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU

Ayu Andini¹ Supratman^{2*}

^{1,2} Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
sup241@ums.ac.id

Abstrak

Perilaku caring merupakan komponen penting dalam pelayanan keperawatan yang berperan dalam meningkatkan kualitas asuhan serta pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Caring mencakup empati, perhatian, komunikasi terapeutik, dan kemampuan perawat dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 36 responden yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner perilaku caring perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji Kendall's τ_b karena data tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 47,53, sedangkan tingkat kepuasan pasien juga berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 47,56. Analisis statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien ($\tau = 0,282$; $p = 0,021$). Kesimpulan penelitian ini adalah semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi interpersonal perawat serta penguatan budaya caring guna meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: *perilaku caring, kepuasan pasien, perawat, pelayanan keperawatan.*

Abstract

Caring behavior is an essential component of nursing services that plays a significant role in improving the quality of care and patient experience during hospitalization. Caring includes empathy, attention, therapeutic communication, and nurses' ability to establish positive interpersonal relationships. This study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and inpatient satisfaction at PKU Muhammadiyah Delanggu Hospital. This study employed a quantitative correlational design with a cross-sectional approach. A total of 36 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a nurse caring behavior questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Kendall's τ_b test was applied for data analysis due to non-normal data distribution. The results showed that nurses' caring behavior was categorized as good, with a mean score of 47.53, while patient satisfaction was also categorized as good, with a mean score of 47.56. Statistical analysis indicated a significant correlation between nurses' caring behavior and patient satisfaction ($\tau = 0.282$; $p = 0.021$). In conclusion, better nurses' caring behavior is associated with higher patient satisfaction. Therefore, improving nurses' interpersonal competencies and strengthening a caring culture are necessary to enhance the quality of nursing services.

Keywords: *caring behavior, patient satisfaction, nurses, nursing services.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author

Address : Surakarta, Indonesia

Email : sup241@ums.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan keberlangsungan hidup manusia. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu melalui pengelolaan yang profesional, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara efektif, efisien, serta sesuai dengan standar pelayanan kesehatan (Pratiwi Haskas Y. dan Darmawan S., 2023). Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit sekaligus menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan rumah sakit karena perawat berperan langsung dan berkesinambungan dalam memenuhi kebutuhan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien selama 24 jam. Mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*, yang secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien (Sumarauw et al., 2021). Tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui instrumen yang valid dan reliabel, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit (Selor, 2023).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan adalah perilaku caring perawat. Caring merupakan inti dari praktik keperawatan profesional yang menekankan empati, kepedulian, perhatian, komunikasi terapeutik, serta dukungan emosional dalam proses penyembuhan pasien. Menurut teori *Human Caring* dari Jean Watson, caring bukan hanya tindakan teknis, tetapi juga hubungan interpersonal yang bermakna antara perawat dan pasien yang dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Perilaku caring perawat mencerminkan kompetensi intelektual dan interpersonal yang secara langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Widya Pratiwi dan Saparwati, 2023; Nugraha et al., 2023).

Pengetahuan dan pemahaman perawat menjadi faktor pendukung terbentuknya perilaku caring yang optimal. Perilaku caring yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, sedangkan perilaku caring yang kurang optimal dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pasien serta citra rumah sakit (Belladonna Istichomah dan Monika, 2020). Dalam konteks pelayanan rawat inap, perilaku caring perawat menjadi sangat penting karena pasien berada dalam kondisi rentan dan membutuhkan perhatian secara

holistik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan, khususnya melalui penguatan perilaku caring perawat, perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien serta menjaga keberlangsungan rumah sakit (Sulaiman et al., 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, masih diperlukan kajian empiris yang menelaah hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelatif dan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Desain ini dipilih karena mampu mengidentifikasi hubungan antarvariabel secara simultan pada satu waktu pengukuran tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel penelitian (Muh Jasmin et al., 2023). Penelitian dilaksanakan di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu pada bulan Oktober hingga November 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. Berdasarkan data rumah sakit periode April–Agustus 2025, rata-rata jumlah pasien rawat inap adalah sekitar 40 pasien per bulan. Penentuan besar sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%, yaitu:

$$n = \frac{40}{1 + 40(0,05)^2} = \frac{40}{1 + 0,1} = 36,36$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 36 responden (Sahir, 2022). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu responden yang memenuhi kriteria inklusi dan ditemui peneliti pada saat pengumpulan data. Teknik ini dipilih karena keterbatasan waktu dan akses terhadap responden, dengan konsekuensi adanya potensi bias seleksi sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat inap yang menjalani perawatan minimal dua hari, berusia ≥20 tahun, komunikatif, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi

meliputi pasien dengan komplikasi berat dan pasien yang tidak komunikatif.

Variabel penelitian terdiri dari perilaku caring perawat sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua instrumen berupa kuesioner perilaku caring perawat dan kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari penelitian Sumarauw et al. (2021). Kuesioner perilaku caring perawat terdiri dari sejumlah item yang mencakup dimensi empati, perhatian, komunikasi terapeutik, dan dukungan perawat. Kuesioner kepuasan pasien mencakup dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Kedua kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Proses adaptasi instrumen dilakukan melalui penyesuaian bahasa dan uji coba instrumen kepada responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada 20 responden sebelum penelitian utama. Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment dengan hasil seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach, dengan nilai $\alpha \geq 0,60$ sebagai kriteria reliabel. Hasil uji menunjukkan bahwa kuesioner perilaku caring perawat dan kepuasan pasien memiliki nilai Alpha Cronbach yang tinggi sehingga dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian (Sahir, 2022).

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, perilaku caring perawat, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji Kendall's tau b karena data berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal (Belladona et al., 2020). Interpretasi kekuatan korelasi mengacu pada kriteria: 0,00–0,25 (sangat lemah), 0,26–0,50 (lemah–sedang), 0,51–0,75 (kuat), dan 0,76–1,00 (sangat kuat).

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etik penelitian dengan memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Prinsip informed consent, anonymity, dan confidentiality diterapkan untuk melindungi hak, keamanan, serta kerahasiaan responden selama proses penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n = 36)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	19	52,8
	Laki-laki	17	47,2
	Total	36	100,0
Usia	20–30 tahun	15	41,7
	31–40 tahun	12	33,3
	41–50 tahun	4	11,1
	>50 tahun	5	13,9
	Total	36	100,0
Pendidikan Terakhir	SD	4	11,1
	SMP	3	8,3
	SMA	21	58,3
	SMK	5	13,9
	Sarjana	3	8,3
	Total	36	100,0

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (52,8%), berada pada rentang usia produktif 20–30 tahun (41,7%), dan memiliki tingkat pendidikan SMA (58,3%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pasien dewasa muda dengan tingkat pendidikan menengah.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Perilaku Caring Perawat	36	15	60	47,53	10,06
Kepuasan Pasien	36	14	60	47,56	9,83

Nilai rata-rata perilaku caring perawat sebesar 47,53 dan kepuasan pasien sebesar 47,56 menunjukkan bahwa secara umum responden menilai pelayanan keperawatan dalam kategori baik, meskipun masih terdapat variasi persepsi antarresponden.

Tabel 3. Kategori Perilaku Caring Perawat

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	25	69,4
Kurang Baik	11	30,6
Total	36	100,0

Tabel 4. Kategori Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
----------	---------------	----------------

Puas	24	66,7
Tidak Puas	12	33,3
Total	36	100,0

Sebagian besar responden menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik (69,4%) dan menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap (66,7%).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Seluruh item kuesioner perilaku caring perawat dan kepuasan pasien memiliki nilai *r* hitung > *r* tabel (0,329), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar **0,956** untuk instrumen perilaku caring dan **0,938** untuk instrumen kepuasan pasien, yang menandakan konsistensi internal sangat baik.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas (Shapiro–Wilk)

Variabel	Statistik	Sig. (p)
Perilaku Caring	0,815	0,000
Kepuasan Pasien	0,879	0,001

Nilai signifikansi kedua variabel <0,05, sehingga data tidak berdistribusi normal dan analisis hubungan dilakukan menggunakan uji non-parametrik Kendall’s *tau_b*.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Kendall’s *tau_b*

Variabel	τ	p-value	n
Caring – Kepuasan Pasien	0,282	0,021	36

Hasil uji Kendall’s *tau_b* menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap ($\tau = 0,282$; $p = 0,021$; $n = 36$) dengan kekuatan korelasi rendah hingga sedang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu berada pada kategori baik. Selain itu, terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien ($\tau = 0,282$; $p = 0,021$), meskipun kekuatan hubungan tergolong rendah hingga sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat berkontribusi terhadap kepuasan pasien, namun bukan merupakan satu-satunya faktor penentu.

Secara konseptual, hasil penelitian ini sejalan dengan Teori *Human Caring* Jean Watson yang menekankan bahwa caring merupakan inti dari praktik keperawatan holistik yang mencakup aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien. Perilaku caring seperti empati, perhatian, komunikasi terapeutik, dan penghargaan terhadap

martabat pasien dapat membangun rasa aman dan kepercayaan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Novita dan Hartono, 2022).

Korelasi yang tidak terlalu kuat mengindikasikan bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensi. Selain perilaku caring perawat, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas fisik, lingkungan perawatan, waktu tunggu pelayanan, sistem administrasi, serta biaya perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wuwung Gannika dan Karundeng (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh interaksi perawat, tetapi juga oleh kualitas sistem pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Hidayatullah et al. (2020), Susanti dan Apriana (2019), Hayat et al. (2020), serta Widya Pratiwi dan Saparwati (2023) yang menyatakan bahwa perilaku caring dan komunikasi terapeutik perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Perbedaan kekuatan hubungan antarpenelitian kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden, jumlah sampel, konteks budaya, serta sistem pelayanan di masing-masing rumah sakit.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah sampel yang relatif kecil, penggunaan teknik *accidental sampling*, serta lokasi penelitian yang terbatas pada satu rumah sakit. Keterbatasan ini berpotensi menimbulkan bias seleksi dan membatasi generalisasi hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini belum mengukur faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya manajemen rumah sakit dan perawat untuk terus memperkuat perilaku caring melalui pelatihan komunikasi terapeutik, peningkatan kompetensi interpersonal, supervisi keperawatan yang berkelanjutan, serta evaluasi kinerja berbasis kepuasan pasien. Penguatan budaya caring di lingkungan kerja diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan pengalaman pasien secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor perilaku caring perawat sebesar 47,53 dan kepuasan pasien sebesar 47,56.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Kendall’s *tau_b* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan kekuatan hubungan lemah hingga sedang ($\tau = 0,282$; $p = 0,021$). Temuan ini

menunjukkan bahwa semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Dengan demikian, perilaku caring perawat merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun bukan satu-satunya faktor penentu, karena kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas pelayanan, sistem manajemen rumah sakit, waktu tunggu, serta kondisi individual pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan perlu dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., Maulidya Wahyu Imani, C., & Rahayu, P. (2022). Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Hayat, N., Rahmadeni, A. S., & Marzuki, M. (2020). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 283–288.
<https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4918>

Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73.

Langingi, A. (2022). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 1(2), 1–6.
<https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>

Muh Jasmin, Risnawati, & Siregar, R. S. (2023). Metodologi penelitian kesehatan.

Novita, G., & Hartono, J. (2022). Implementasi teori Jean Watson pada perawat rumah sakit swasta dan efeknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 15(1), 121–130.

Nugraha, M. D., Puspanegara, A., Lastari, V. F., & Sintia, L. (2023). Hubungan pengetahuan caring dengan perilaku caring perawat pelaksana di ruang rawat inap RSU X. *Journal of Midwifery Care*, 3(2), 164–174.
<https://doi.org/10.34305/jmc.v3i02.755>

Pratiwi, I. P., Haskas, Y., & Darmawan, S. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(1), 85–91.

Sahir, S. H. (2022). Metodologi penelitian. Universitas Medan Area.

Selor, S. T. (2023). Survei kepuasan masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. *Aspiration of Health Journal*, 1(2), 281–290.

Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Masyarakat (KeFis)*,

1(1), 26–31.

Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2021). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang Cendrawasih dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan*, 2, 25–31.

Susanti, R., & Apriana, Y. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(2), 85–92.

Widya Pratiwi, F., & Saparwati, M. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 43–46.
<https://doi.org/10.35473/jkbs.v1i1.2162>

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113. <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>