

## HUBUNGAN SIKAP CARING TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RST DR SOEDJONO MAGELANG

Yogi Prasetyo<sup>1</sup>, Tri Hapsari Listyaningrum<sup>2</sup>  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

### SUBMISSION TRACK

Submitted : 30 Agustus 2024  
Accepted : 2 September 2024  
Published : 9 September 2024

### KEYWORDS

Caring Behavior, Patient Satisfaction, Central Surgical Installation

Perilaku Caring, Kepuasan Pasien, Instalasi Bedah Sentral

### KORESPONDENSI

Phone:

E-mail:

Yogolprasetyo@gmail.com

### A B S T R A C T

**Background:** The caring behavior of health workers is important in nursing services. Patients will be satisfied with the caring behavior or attention given by health workers to themselves as recipients of nursing services in central surgical installation (CSI). Services are said to be of good quality if the patient as the recipient is content with the services they receive. **Objective:** The study aims to determine the relationship between the caring behavior of health workers and patient satisfaction at the central surgical installation of RST (military hospital) dr Soedjono Magelang. **Research Method:** The method used was the quantitative method. The design used was cross-sectional. The accidental sampling technique was utilized generating a total of 62 respondents according to the inclusion and exclusion criteria. The data collection instrument was a questionnaire and the data was analyzed using the Fisher Exact test. **Results:** Based on the Fisher Exact test correlation analysis table, a significant p-value of  $0.000 < 0.05$  was obtained, indicating a significant relationship between the caring behavior variable and the service satisfaction at the central surgical installation of RST dr Soedjono Magelang. **Conclusion:** There is a relationship between the caring behavior of health workers and service satisfaction at the central surgical installation of RST dr Soedjono Magelang. **Suggestion:** Future researchers can add observation and in-depth interviews to obtain better research results regarding caring behavior related to patient satisfaction.

### A B S T R A K

**Latar Belakang:** Perilaku caring tenaga kesehatan merupakan hal yang penting dalam pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas atas perilaku caring atau kepedulian yang diberikan tenaga kesehatan kepada dirinya sebagai penerima layanan keperawatan di instalasi bedah sentral (IBS). Pelayanan dikatakan mempunyai mutu yang baik apabila pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa puas atas jasa yang diterimanya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang. **Metode Penelitian:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yang berjumlah 62 responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji *Fisher Exact*. **Hasil:** Berdasarkan tabel analisis korelasi Uji *Fisher Exact* Test didapatkan nilai signifikan (P Value) sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RST dr. Soedjono Magelang. **Simpulan:** Terdapat hubungan sikap caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang. **Saran:** Peneliti selanjutnya dapat menambahkan metode observasi sekaligus wawancara mendalam untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik mengenai perilaku caring yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Keputusan Menteri Kesehatan RI No: 900/MENKES/VII/2007 (Hayat *et al.*, 2020).

Pelayanan anestesi di Indonesia dilakukan oleh dokter anestesiologi dan penata anestesi. Penata anestesi adalah tenaga kesehatan yang berwenang dalam asuhan kepenataan anestesi dan merupakan profesi medis terpisah dari keperawatan. Profesi ini diatur oleh peraturan dan kebijakan kesehatan, termasuk KMK 722 Tahun 2020. Standar profesi, yang menjadi pedoman kerja dan rujukan kurikulum pendidikan penata anestesi, belum pernah dianalisis ketercapaiannya, terutama pada kompetensi keterampilan klinis. (Yunita & Hariadi, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022, tenaga kesehatan adalah individu yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan kesehatan, dengan kewenangan khusus untuk melakukan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan berubah cepat akibat arus globalisasi. Hal ini berdampak signifikan pada bidang kesehatan. Petugas kesehatan, terutama perawat, adalah kunci utama dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menerima layanan rumah sakit adalah faktor penting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut (Purwoastuti & Walyani, 2019).

Secara umum, kepuasan pasien didefinisikan sebagai respons terhadap ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah menerima layanan. Kepuasan pasien adalah pendekatan efektif untuk menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan. (Sholeha *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan sikap caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Nursalam, 2015).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, empati (sikap peduli) dalam hal ini adalah caring perawat karena institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.

Caring merupakan proses interpersonal, dan hubungan antara pemberi asuhan keperawatan dengan penerima asuhan akan menjadi kekuatan perantara yang penting. Caring adalah suatu hubungan maupun proses antara seorang pemberi asuhan (perawat) dan klien untuk meningkatkan suatu kepedulian demi terciptanya suatu kondisi klien yang baik (Teting, 2018).

Sikap caring perawat merupakan sikap perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Potter & Perry (2019) mengemukakan bahwa caring adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Sikap caring perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. penyakit (Layla, 2018).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena sikap caring kurang baik (Kemenkes RI, 2019). Data di Indonesia menunjukkan bahwa banyak perawat yang bersikap caring, yaitu di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat (Kalsum, 2016). Penelitian kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Bersikap caring (Suweko & Warsito, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Laila (2011) di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang mendapatkan hasil bahwa 57% pasien tidak puas terhadap sikap caring perawat, sebanyak 66 pasien menilai sikap caring perawat kurang (Yunita & Hariadi, 2019).

Hasil penelitian Sukei (2013) didapatkan hasil bahwa persepsi pasien terhadap caring perawat yang menyatakan kurang lebih dari separuh yakni (55,8%) dari 52 responden, sedangkan yang mempersepsikan sikap caring perawat baik sebanyak (44,2%) dari 52 orang responden. Sedangkan hasil penelitian Tiara (2013) didapatkan hasil bahwa perawat yang memberikan pelayanan (caring) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %) dari 96 responden dan pasien yang menilai pelayanan dengan (caring) yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8 %) dari 96 orang responden.

Pada studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 21 Agustus 2023 di Instalasi Bedah Sentral RST dr Soedjono Magelang, terdapat total 10 pasien. Berdasarkan hasil wawancara 8 pasien (80%) mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan sikap caring yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pasien-pasien yang merasa puas ini mengapresiasi sikap caring tenaga kesehatan yang terlihat peduli dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Respons positif ini berasal dari perhatian dan pelayanan yang mereka terima dari tenaga kesehatan. Namun, sebanyak 2 pasien (20%) mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Mengingat Sikap caring ini sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien maka peneliti berkeinginan untuk meneliti "Hubungan Sikap Caring Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RST dr Soedjono Magelang."

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Suharman & Achmad, 2020). Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang akan menjalani operasi di RST DR Soedjono Magelang. Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Juli 2023 rata-rata pasien yang dilakukan tindakan operasi elektif per bulan sejumlah 175 pasien. (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Untuk mengantisipasi responden gugur atau data kurang lengkap peneliti menambah drop out sebesar 5% sehingga jumlah keseluruhan responden yaitu 66 responden.

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui perilaku *caring* Tenaga kesehatan berupa observasi yang dituangkan dalam bentuk kuesioner yang berisi pertanyaan tentang perilaku *caring* Tenaga kesehatan yang berjumlah 27 pertanyaan yang diambil dari penelitian oleh Prayudha (2014). Instrumen yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien berupa observasi yang dituangkan dalam bentuk kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kepuasan pelayanan yang berjumlah 13 pertanyaan yang diambil dari penelitian oleh Sarjiyem (2017) dengan tidak dilakukan modifikasi karena sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Pada variabel tingkat caring dan kepuasan responden tidak memenuhi syarat uji *Chi-Square* karena *Expected Count* <5 sebanyak 1 sel, langkah yang diambil adalah menggunakan uji alternatif yang disebut ; *Exact Test* adalah uji statistik non-parametrik yang digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara dua variabel kategorikal dalam sampel kecil atau ketika syarat uji *Chi-Square* tidak terpenuhi.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisa Univariat

#### a. Jenis kelamin

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin**

| Kategori  | n  | Frekuensi<br>(f) | Presentase<br>(%) |
|-----------|----|------------------|-------------------|
| Laki-Laki |    | 39               | 59.1              |
| Perempuan |    | 27               | 40.9              |
| Jumlah    | 66 | 66               | 100.0             |

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden (59.1%).

#### b. Usia

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Usia**

| Kategori       | n  | Frekuensi<br>(f) | Presentase<br>(%) |
|----------------|----|------------------|-------------------|
| 17-25<br>Tahun |    | 14               | 21.2              |
| 26-35<br>Tahun | 66 | 15               | 22.7              |
| 36-45<br>Tahun |    | 24               | 36.4              |
| 46-55<br>Tahun |    | 13               | 19.7              |
| Jumlah         |    | 66               | 100.0             |

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berumur 36-45 Tahun sebanyak 24 responden (36.4%).

#### c. Pendidikan

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pendidikan**

| Kategori            | n  | Frekuensi<br>(f) | Presentase<br>(%) |
|---------------------|----|------------------|-------------------|
| SMA/SLTA            |    | 35               | 53.0              |
| Perguruan<br>Tinggi | 66 | 31               | 47.0              |
| Jumlah              |    | 66               | 100.0             |

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan Pendidikan SMA sebanyak 35 responden (53.0%).

d. Variabel Perilaku Caring Tenaga Kesehatan

**Tabel 3 . Perilaku Caring Tenaga Kesehatan**

| Katagori     | n  | Frekuensi<br>(f) | Presentase<br>(%) |
|--------------|----|------------------|-------------------|
| Tidak caring |    | 11               | 16,7              |
| Caring       | 66 | 55               | 83,3              |
| Jumlah       |    | 66               | 100,0             |

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan diperlakukan caring sebanyak 55 responden (83,3%).

e. Variabel Kepuasan Pelayanan di Instalasi Bedah Sentral

**Tabel 5 Kepuasan Pelayanan di instalasi bedah sentral**

| Katagori   | n  | Frekuensi<br>(f) | Presentase<br>(%) |
|------------|----|------------------|-------------------|
| Tidak Puas |    | 13               | 19,7              |
| Puas       | 66 | 53               | 80,3              |
| Jumlah     |    | 66               | 100,0             |

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan pelayanan yang puas sebanyak 53 responden (80,3%).

2. Analisis Bivariat

**Tabel 5. Hasil Uji Fisher's Exact Test**

| Sikap Caring | n  | Kepuasan Pelayanan |      | Total | P-Value |
|--------------|----|--------------------|------|-------|---------|
|              |    | Tidak Puas         | Puas |       |         |
| Tidak Caring | 66 | 11                 | 0    | 11    | 0,000   |
| Caring       |    | 2                  | 53   | 55    |         |
| Jumlah       |    | 12                 | 53   | 66    |         |

Analisis bivariat pada penelitian ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel bebas perilaku caring tenaga kesehatan dengan variable terikat kepuasan pelayanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan menggunakan teknik statistic bivariat yaitu *Fisher's Exact Test*. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Berdasarkan tabel analisis korelasi Uji *Fishr Exact Test* dapat disimpulkan pada variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di IBS didapatkan nilai signifikan  $P\text{-Value} < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RST dr. Soedjono Magelang.

**PEMBAHASAN**

1. Sikap perilaku Caring Perawat

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan diperlakukan caring sebanyak 55 responden (83,3,0%). Dari data kuesioner, terdapat

variasi yang signifikan dalam nilai tingkat caring dari responden. Tiga responden dengan nilai caring yang tinggi, yaitu 100%, 96,25%, dan 92,59%, menunjukkan adanya sikap caring yang kuat dari sudut pandang mereka terhadap pelayanan yang diterima. Ini mungkin mengindikasikan bahwa mereka merasa diperlakukan dengan penuh perhatian, empati, dan kesadaran akan kebutuhan mereka selama proses perawatan.

Di sisi lain, tiga responden dengan nilai caring terendah, yaitu 37%, 37,03%, dan 44%, menunjukkan bahwa mereka merasa kurang puas atau kurang mendapatkan perhatian yang memadai dari pelayanan yang diberikan. Penyebab dari nilai caring yang rendah ini dapat bervariasi, seperti kurangnya komunikasi yang efektif, kurangnya empati dari pihak perawat, atau mungkin adanya masalah organisasi atau prosedural yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Takilauang, *et al* (2022) tentang Gambaran perilaku **caring** penata anestesi dan perawat kamar bedah terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan perioperatif di Instalasi Bedah Sentral RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara bahwa hasil penelitian perilaku caring penata anestesi dan perawat kamar bedah sebagian besar berperilaku baik berjumlah 18 orang (58,1%). Mereka secara konsisten bersikap peka terhadap kebutuhan pasien, selalu memberikan bantuan, dan melibatkan pasien dalam perencanaan perawatannya. Perawat juga menunjukkan kepedulian dengan selalu kembali secara sukarela kepada pasien, berbincang, memberitahu pasien untuk memanggil jika ada masalah, serta cepat menanggapi panggilan pasien.

Penelitian ini menemukan bahwa perilaku Caring perawat di instalasi bedah sentral RST dr seodjono Magelang sebagian besar Caring karena Perawat mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian mengenai perilaku caring, dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku Caring, yaitu hasil studi di pulau jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat. Perawat yang menunjukkan perilaku caring lebih sering mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, memberikan dukungan emosional, serta menunjukkan sikap ramah dan sopan. Mereka juga cenderung lebih teliti dan hati-hati dalam menjalankan prosedur medis, serta lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, baik secara fisik maupun psikologis (Kalsum, 2016).

Penelitian oleh Abdul, (2013) memukan hasil bahwa sebanyak 81,3% dari 157 Perawat Berperilaku Caring di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Perawat yang tidak Caring ditemukan lebih sering menunjukkan sikap acuh tak acuh, kurang mendengarkan keluhan pasien, dan lebih fokus pada tugas administratif dibandingkan dengan interaksi langsung dengan pasien.

Budaya tenaga kesehatan di RS Dr. Soedjono Magelang didasarkan pada prinsip-prinsip militer, yang mengharuskan perawat untuk memiliki disiplin tinggi dan ketegasan dalam pelayanan keperawatan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip militer, perawat di RS Dr. Soedjono Magelang mampu menggabungkan profesionalisme dan kepedulian dalam asuhan keperawatan. Mereka tidak hanya menjaga standar tinggi dalam pelaksanaan tugas, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan pasien, memahami kekhawatiran mereka, dan memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan. Hasilnya, pelayanan

keperawatan menjadi lebih efektif, efisien, dan berpusat pada pasien, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk penyembuhan dan kesejahteraan pasien.

## 2. Kepuasan Pasien terhadap pelayanan di Instalasi Bedah Sentral

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan pelayanan yang puas sebanyak 53 responden (80,3). Responden merasa puas dengan pelayanan Keperawatan karena Perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan.

Dari data kuesioner, dapat diamati bahwa terdapat variasi yang signifikan dalam nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Bedah Sentral salah satunya pasien merasa puas dengan sikap tenaga Kesehatan yang menghargai dan mengerti perasaan pasien. Dalam penelitian ini tiga responden dengan nilai kepuasan yang tinggi, masing-masing mencapai 100%, 92,30%, dan 84,61%, menunjukkan bahwa mereka merasa sangat puas dengan perawatan yang diberikan. Ini mungkin menandakan bahwa pasien tersebut merasa terpenuhi dengan peran dan layanan yang diberikan oleh penata anestesi selama proses operasi.

Di sisi lain, tiga responden dengan nilai kepuasan terendah, yaitu 37,03%, 38%, dan 38,46%, menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penata anestesi di Instalasi Bedah Sentral. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk mungkin kurangnya komunikasi yang efektif, kekurangan dalam pemahaman atau penjelasan terhadap prosedur anestesi, atau mungkin juga kurangnya perhatian atau empati yang ditunjukkan oleh penata anestesi terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil studi oleh Suweko, (2019) tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap, dalam studi tersebut dikatakan bahwa tingkat Kepuasan pasien terjadi karena kinerja Perawat dalam memberikan suatu pelayanan, lebih dari apa yang diharapkannya sehingga pasien merasa sangat puas saat menerima pelayanan.

Studi oleh Mailani, (2017), juga menemukan hal yang sama pasien merasa tidak puas apabila perilaku Caring yang diberikan oleh Perawat sangat kurang dan akan membuat kualitas jasa dalam hal ini Rumah Sakit ikut menurun. Kepuasan pasien diukur berdasarkan beberapa faktor, termasuk fasilitas, kualitas pelayanan, dan aspek budaya. Dari segi budaya, rumah sakit militer sering kali memiliki lingkungan yang berbeda dibandingkan dengan rumah sakit umum. Rumah sakit militer biasanya menerapkan disiplin dan ketertiban yang ketat, mencerminkan struktur militer. Hal ini dapat mempengaruhi cara perawat dan staf medis berinteraksi dengan pasien. Cara berkomunikasi yang langsung dan tegas dapat dianggap galak oleh sebagian pasien, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan budaya militer. Hal ini bisa menyebabkan pasien merasa tidak nyaman atau terintimidasi, yang dapat berdampak negatif pada pengalaman perawatan mereka.

Abdul (2013) dalam penelitiannya menyebutkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti keterbatasan fasilitas yang memadai, atau pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan. Ketidakpuasan ini membuat pasien merasa bahwa penyedia layanan tidak mampu memahami kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga mereka memberikan penilaian yang kurang baik terhadap pelayanan keperawatan maupun rumah sakit itu sendiri.

Mutu pelayanan keperawatan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* (Bauk *et al*, 2013). Dikatakan perawat menerapkan *reability* bila perawat dapat dipercaya dalam memberikan asuhan keperawatan. Jika, perawat memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik maka perawat sudah menerapkan *tangibles*. Dikatakan *assurance* bila perawat memberikan asuhan keperawatan dengan kemampuan, pengetahuan dan perilaku menghargai kepada pasien. Perawat menerapkan *responsiveness* dengan perawat membantu klien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dikatakan perawat itu *emphaty* bila perawat memberikan perhatian personal kepada klien, memahami dan membantu klien menghadapi masalah dan memahami kebutuhan klien. Jika perawat mewujudkan kelima dimensi kualitas pelayanan maka klien akan merasa puas dan akan menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Bila perawat tidak menunjukkan kelima dimensi ini, maka klien akan merasa tidak puas dengan layanan kesehatan, sehingga klien tidak akan kembali ke layanan tersebut (Kusnanto, 2019).

### 3. Hubungan Sikap Caring Tenaga kesehatan Dengan Kepuasan Pelayanan Di Instalasi Bedah Sentral RST dr Soedjono Magelang.

Berdasarkan analisis korelasi alternatif dari uji *Chis quare* yaitu Uji *Fisher Exact* Test dapat disimpulkan pada variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di IBS didapatkan nilai signifikan *P-Value* sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RST dr. Soedjono Magelang.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini merupakan sentral praktik keperawatan, 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. Oleh karena itu, perilaku caring perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, dkk., 2018).

Sejalan dengan penelitian Ika (2015) tentang Hubungan Caring Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap SMC Rumah Sakit Telogorejo dengan hasil perilaku caring perawat kategori baik (74,6%), cukup (46,4%) dan kepuasan pasien kategori puas (56,3%), cukup puas (43,7%) dengan hasil *p value* 0,004, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien. (Isnawati, 2009) menyebutkan bahwa perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya, karena perilaku perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan kesehatan, dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Sikap caring bisa dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Secara umum, terbentuknya sikap caring dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti faktor genetik dan karakter seseorang, serta dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pendidikan, pengetahuan, pengalaman kerja, dan beban kerja. Misalnya, jika seorang perawat merasa cemas karena status kepegawaian yang belum stabil, seperti masih sebagai tenaga honorer, atau khawatir akan pemutusan hubungan kerja, atau merasa tidak puas dengan gaji yang diterima, hal ini bisa berdampak pada sikap caring perawat (Yuningsih *et al.*, 2015). Kurangnya sikap

caring dari perawat dalam pelayanan keperawatan dapat mengakibatkan penurunan mutu pelayanan keperawatan yang pada gilirannya bisa meningkatkan hari rawat dan menurunkan kepuasan pasien (Purwaningsih, 2018).

Caring adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa perilaku caring perawat baik namun kurang puas dengan perilaku caring perawat yaitu sebanyak 2 responden. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Singgih & Yulia (2019), seorang pasien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan semua keinginan, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam hidup sehari-hari.

Pada penelitian ini terdapat 11 orang yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku caring perawat (kurang caring), terdapat orang 53 responden 80,3% menyatakan puas dalam pelayanan di instalasi bedah sentral. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien/ keluarga. Pernyataan ini didukung teori bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien/keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat. Ada orang sakit yang ingin selalu diperhatikan dan menarik perhatian perawat, ada pula pasien yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat (Singgih & Yulia, 2019). Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus, 2018). Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan layanan kesehatan (Wright, Causey, & Dienemann, 2019).

Dapat disimpulkan semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Sikap caring perawat dianggap sebagai faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pasien, dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di Instalasi Bedah Sentral. Dengan demikian, kesimpulan ini menggarisbawahi pentingnya peran sikap caring perawat dalam menciptakan lingkungan perawatan yang mendukung dan memuaskan bagi pasien. Perawat yang menunjukkan kepedulian, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien dapat berkontribusi secara positif terhadap pengalaman perawatan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai hasil tambahan, temuan ini juga mengindikasikan perlunya upaya terus-menerus untuk meningkatkan kesadaran dan praktik sikap caring di kalangan perawat, serta implementasi strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan di Instalasi Bedah Sentral RST dr. Soedjono Magelang.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan bahwa penelitian tentang “Hubungan sikap caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebagian besar pasien yang merasa diperlakukan caring oleh tenaga Kesehatan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono. Magelang sebanyak 55 responden (83,3%).

2. Sebagian besar pasien yang merasa puas pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang sebanyak 53 responden (80,3%),
3. Hasil analisis korelasi Uji *Fisher Exact Test* dapat disimpulkan pada variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di IBS didapatkan nilai signifikan (P Value) sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap caring dengan kejadian kepuasan pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RST dr. Soedjono Magelang.

## SARAN

1. Bagi RST dr Soedjono Magelang  
Untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan di rumah sakit RST dr Soedjono Magelang perlu adanya pelatihan dan pengembangan terhadap tenaga Kesehatan yang berada di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang dalam hal profesionalisme dalam merawat pasien agar kedepan pasien akan merasa nyaman, puas sehingga kemungkinan untuk bersikap loyal pada Rumah Sakit akan bertambah.
2. Bagi Tenaga Kesehatan  
Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pengetahuan tentang “Hubungan sikap caring tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan di instalasi bedah sentral RST dr Soedjono Magelang”, sehingga dengan adanya hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dan evaluasi dalam kegiatan belajar dan mengajar.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Peneliti selanjutnya dapat menambahkan metode observasi sekaligus wawancara mendalam untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik mengenai perilaku caring yang berhubungan dengan kepuasan pasien

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S, A. (2013). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Penelitian Dosen Universitas Hasanuddin. Website : [www.lib.unhas.ac.id](http://www.lib.unhas.ac.id)
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anjaswarni, Keliat, & Sabri. (2002). Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Rumah sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang, Jurnal Keperawatan Indonesia volume 6. no.2, 41-48. Jakarta : Penerbit FIK UI.
- Azwar, S. (2011). Metode penelitian, Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Bata, Y. W. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Jurnal Universitas Hasanuddin. Website : <http://repository.unhas.ac.id>
- Budiastuti. (2010). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Jakarta : Trans Info Media
- Darmawan, Ngurah. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. Website : <https://id.scribd.com>
- Diah Fitri Purwaningsih. (2018). Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3, 1–13. <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-11216-0><https://doi.org/10.1007/s41980-018-01012-0><https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.0019%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041%0Ahttp://arxiv.org/abs/1502.020>
- Engkur, & Rianti, N. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi

- terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non Bpjs Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2019. *Jurnal Manajemen STEI*, 02(01), 1–13.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. (Terjemahan) Edisi Delapan. Jakarta: Binarupa Aksara
- Gurusinga, R. 2013. *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara
- 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>
- Kalsum. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. <http://scholar.google.co.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Koesnadi, Prabowo, B. S., Ardiana, A., & Wijaya, D. (2014). Hubungan Tingkat Kognitif Perawat tentang Caring dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSUD dr . H . Koesnadi Bondowoso ( The Correlation between Nurses Cognitive Level on Caring with Caring Practice Application in the Inpatient Unit RSUD dr . *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(1), 148–153.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Laschinger, Gilbert & Smith, 2011. Patient Satisfaction As A Nurse-Sensitive Outcome. In D. M. Doran (Ed., *Nursing Outcome: The State Of The Science*, 2nd Ed. Pp.359. London: Jones&Bartle Learning.
- Latief, S.A., Suryadi, K.A., & Dachlan, M.R. (2010). *Petunjuk Praktis: Anestesiologi* (Edisi 2). Jakarta : Bagian Anestesiologi FK-UI.
- Lili Nur Indah Sari. (2012). Lima Alasan Utama yang Melandasi Pentingnya Profesionalitas Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit untuk Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan. Website : Kompasiana.com
- Mario, M., & Katuuk, E. (2017). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Dan Intensive Care Unit Di Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *E-Journal Keperawatan (EKp)*, 5(2), 1–7.
- Marsiyah, M. M. (2022). Gambaran perilaku caring dengan Teori Swanson pada mahasiswa Prodi Keperawatan (D3) di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) Yogyakarta. *Mikki: Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 11(2), 125–132. <https://doi.org/10.47317/mikki.v11i2.491>
- Munawaroh. Siti. (2011). Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah. Ponorogo : Tidak dipublikasikan
- Notoatmodjo, S., 2014, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2021). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Patria, D. (2017). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125. <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Potter & Perry, 2012. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktek*. Volume II. Jakarta: EGC.
- Prayuda, (2014). Pengaruh Penerapan Perilaku Caring Perawat Anestesi Terhadap Peningkatan

- Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Pre Anestesi di RSUD Kebumen, Skripsi, Yogyakarta : Poltekkes
- Priyoto. (2015). Perubahan dalam perilaku kesehatan konsep dan aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Prompahakul, C., Nilmanat, K., & Kongsuwan, W. (2011). Nurses' caring behavior for dying patients in southern Thailand. *Nurse Media Journal of Nursing*; 1(2), 147-158
- Purwoastuti. (2015). Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan). Yogyakarta: Pustakabarupress
- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55–58. <https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513>
- Soeharso, P. R., & Pasca, S. (2019). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Ortopedi. *University of Kusuma Husada Surakarta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sukei, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1).
- Suhardin 2016. Pengaruh Perbedaan Jenis Kelamin Dan Pengetahuan Tentang Konsep Dasar Ekologi Terhadap Kepedulian Lingkungan. Volume 14, Nomor 1, April 2016.
- Suweko&Warsito. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap : Literatur Review. <http://ejr.stikesmuhkudus.ac.id>. Pada Tanggal 8 November 2019.
- Takaliuang, F., Suandika, M., Ningrum, E. W., & Budi S, M. (2022). Gambaran Perilaku Caring Penata Anestesi, Perawat Kamar Bedah Dan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(7), 6939-694 <https://doi.org/10.47492/jip.v3i7.2199>
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>
- Yuliasuti, E. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Wahyudi. (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai. *Jurnal UIN alauddin*. Vol 2; No 2. Website : <http://journal.uin-alauddin.ac.id>
- Watson, 2012. *Assessing And Measuring Caring In Nursing And Health Science 2nd Edition*. New York : Springer Publishing Company Inc
- Wright, Causey, & Dienemann, (2013). Patient Satisfaction With Nursing Care In An Urban And Suburban Emergency Department. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 43(10):502–508, D O I : 10.1097/NNA.0b013e3182a3e821. d i a k s e s : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24061582>.
- Wahyudi. 2016. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai. Skripsi. Makassar: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.