

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian kelima ini, peneliti akan menampilkan dan membahas hasil penelitian yang diperoleh melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang "Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap." Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross-sectional*, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pengambilan data dimulai pada tanggal 01 November 2024 dan berlangsung hingga 30 November 2024. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya dalam penerapan pelayanan keperawatan yaitu *caring* perawat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

5.1 Gambaran Lokasi

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang terletak di Kecamatan Slogohimo Kab. Wonogiri tepatnya terletak di Dusun Ngerjopuro, Desa Slogohimo. Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri adalah salah satu Rumah Sakit swasta yang berlokasi di Kabupaten Wonogiri, dan merupakan bagian dari PT Amal Mulia Wonogiri. Selama tahun 2010-2024 perjalanannya, Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri telah melalui lima kali proses akreditasi bersama Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan capaian paripurna. Penelitian ini berfokus di ruang rawat inap. Untuk rawat inap terdapat 5 ruang, yaitu Abu Bakar As Sidiq dengan kapasitas 11 tempat

tidur, Ali bin Abi Thalib dengan kapasitas 26 tempat tidur, Khadijah binti Kuwalid dengan kapasitas 27 tempat tidur, Umar bin Abdul Aziz dengan kapasitas 30 tempat tidur, dan Usman bin Affan dengan kapasitas 27 tempat tidur.

5.2 Hasil Penelitian

Temuan penelitian mencakup data umum dan data khusus. Data umum mencakup faktor-faktor seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan lama perawatan. Sedangkan data khusus mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

5.2.1 Data Umum

Karakteristik responden, antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan lama perawatan disajikan dalam analisis data *komprehensif*.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Laki-laki	40	40
Perempuan	59	60
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa dari 99 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebesar 59 responden atau 60% dan hampir setengahnya responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 40 responden atau 40%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Usia	Frekuensi (f)	Prosentas (%)
19-28	18	18
29-38	26	26
39-48	28	28
49-58	13	13
59-69	14	14
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan analisa Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa dari 99 responden yang disurvei hampir setengahnya berada dalam rentang usia 39-48 tahun, yang mencakup total 28 atau 28%. Sebaliknya, sebagian kecil responden yaitu 13 atau 13% berusia 49-58 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Pendidikan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
SD/MI	21	21
SMP/MTS	27	27
SMA/SMK/MAN	37	38
Perguruan Tinggi	14	14
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa dari 99 responden hampir setengahnya memiliki riwayat pendidikan SMA/SMK/MAN yaitu 37 responden atau 38% dan sebagian kecil sejumlah 14 responden atau 14% memiliki riwayat pendidikan perguruan tinggi.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Petani	28	28
Pedagang	9	9
Swasta	39	40
Guru/PNS	5	5
IRT	13	13
Pelajar	5	5
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 99 responden hampir setengahnya memiliki pekerjaan Swasta dengan jumlah 39 responden atau 40% dan sebagian kecil responden ada 2 responden yang memiliki pekerjaan yaitu Guru/PNS dan Pelajar yaitu masing-masing sejumlah 5 responden.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Perawatan di RS Amal Sehat pada 13-30 November 2024

Lama Perawatan (Hari)	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
2	42	42
3	43	44
4	11	11
5	2	2
> 5	1	1
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa dari 99 responden hampir setengahnya memiliki lama perawatan selama 3 hari dengan jumlah 43 responden atau 44% dan sebagian kecil sejumlah 1 responden atau 1% dengan lama perawatan > 5 hari.

5.2.2 Data Khusus

1. Perilaku *Caring* Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
<i>Positif</i>	88	89
<i>Negatif</i>	11	11
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa dari 99 responden hampir seluruhnya menyatakan bahwa perawat berperilaku *caring positif*, yaitu sejumlah 88 responden atau 89%. Dan yang berperilaku *caring negatif* sejumlah 11 responden atau 11%.

2. Kepuasan Pasien

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi(f)	Prosentase(%)
Puas	74	75
Tidak Puas	25	25
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.7 dapat diketahui bahwa dari 99 responden sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan perawat, yaitu sejumlah 74 responden atau 75%, dan hampir setengahnya menyatakan tidak puas dengan pelayanan perawat, yaitu sejumlah 25 responden atau 25%.

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 5.8 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri pada 13-30 November 2024

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan pasien		Total	<i>p-value</i> <i>chi-square</i>	α
	Puas	Tidak Puas			
<i>Positif</i>	72	16	88	0,000	0,05
<i>Negatif</i>	2	9	11		
Total	74	25	99		

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5.8, diperoleh data bahwa dari 88 responden yang menilai perilaku *caring* perawat sebagai positif, sebanyak 72 responden merasa puas, sementara 16 responden merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 11 responden yang menilai perilaku *caring* perawat sebagai negatif, hanya 2 responden yang merasa puas, sedangkan 9 responden merasa tidak puas.

Setelah melakukan analisis data dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada tabel 5.8 diperoleh nilai *Asymp.Sig.(2-sided)* sebesar 0.000 menunjukkan bahwa *p-value* lebih kecil dari α (0,05). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

5.3 Pembahasan

Sub bab berikut ini akan memberikan analisis mengenai temuan penelitian yang dilakukan mengenai “Hubungan Perilaku *Caring* dengan

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri”. Setelah data dikumpulkan dan diolah, kajian komprehensif atas hasil penelitian akan disajikan pada pembahasan berikut:

5.3.1 Penerapan Pelayanan *Caring* Perawat

Berdasarkan Tabel 5.6, diperoleh informasi bahwa hampir seluruh responden, yaitu 88 dari 99 (89%), menyatakan bahwa perawat di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri menunjukkan perilaku *caring* yang positif. Hasil serupa juga dilaporkan dalam penelitian Nugraha, M. D., et al. (2023), yang mencatat bahwa 34 perawat (89,5%) di ruang Rawat Inap RSUD X menunjukkan perilaku *caring*. Begitu juga dengan penelitian Ernawati, dkk. (2020) di ruang rawat inap RSUD Abdul Manap Kota Jambi, sebagian besar perawat berperilaku baik (73,3%). Penelitian Nursanti Christianingsih, dkk. (2022) di Rumah Sakit Hermina Galaxy Bekasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar perawat (64%) berperilaku *caring*.

Caring, sebagaimana dijelaskan oleh Kusmiran (2019), merupakan wujud kepedulian perawat terhadap klien yang mencerminkan perhatian, penghargaan, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan klien. Dwidiyanti (2012 dalam Richa Noprianty, 2019) menambahkan bahwa perilaku *caring* tidak hanya berpusat pada penghormatan terhadap harga diri dan kemanusiaan klien, tetapi juga mencakup komitmen untuk mencegah hal buruk, memberikan perhatian, empati, dan konsen terhadap orang lain. *Caring* adalah ungkapan cinta dan keterikatan yang memotivasi perawat untuk memberikan asuhan yang lebih sesuai dengan kebutuhan

klien. Dalam perspektif Islam, perilaku *caring* selaras dengan ajaran Al-Qur'an, seperti yang tercantum dalam **QS. Al-Maidah: 2**, "... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan..." Ayat ini menekankan pentingnya bekerja sama dan membantu orang lain dalam kebaikan, yang sejalan dengan prinsip *caring* dalam keperawatan. Selain itu, **QS. At-Taubah: 128** menyebutkan, "*Sungguh telah datang kepadamu seorang rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin.*" Ayat ini menggambarkan empati, perhatian, dan belas kasih yang harus dimiliki oleh seorang perawat dalam menjalankan tugasnya. Peneliti berpendapat bahwa perilaku *caring* yang baik dari perawat mencerminkan penerapan perhatian, empati, dan komitmen untuk mendukung kesejahteraan pasien di ruang Rawat Inap, yang tidak hanya relevan secara profesional tetapi juga mencerminkan nilai-nilai luhur dalam ajaran Islam.

Berdasarkan respon dari para responden, ditemukan bahwa pernyataan tentang *Being With* mendapatkan total skor jawaban tertinggi, yaitu 92. Pernyataan ini terkait dengan "Perawat senantiasa mendampingi pasien saat pasien membutuhkan, perawat melakukan proses keperawatan pada pasien dengan kemampuan yang kompeten, perawat suka mendengarkan keluhan, perasaan, dan masukan dari pasien, perawat menunjukkan sikap sabar dalam melakukan proses keperawatan pada pasien." Teori Swanson (1993 dalam Sophie M. Artensson RN, 2021)

mendukung hasil tersebut dengan menjelaskan bahwa *Being With* adalah wujud adaptasi emosional yang mendalam dari perawat. Dalam menjalankan perannya, perawat harus sepenuhnya terlibat dalam perawatan pasien sambil tetap mampu mengendalikan emosinya. Sikap empati dan toleransi memainkan peran penting dalam membangun hubungan *caring* yang baik antara perawat dan pasien. Selain itu, mendahulukan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi adalah salah satu bentuk nyata dari perilaku *caring*. Implementasi *Being With* mencakup kehadiran perawat yang selalu siap mendampingi pasien, memberikan asuhan secara kompeten, mendengarkan keluhan tanpa memberikan beban, serta menunjukkan empati dan kesabaran selama proses perawatan berlangsung. Peneliti berpendapat hasil ini menunjukkan bahwa perawat di ruang Rawat Inap telah berhasil mengintegrasikan aspek teknis dan emosional dalam pelayanan mereka. Pendekatan yang berfokus pada hubungan interpersonal ini tidak hanya membantu pemulihan fisik pasien tetapi juga memberikan rasa nyaman, aman, dan penghargaan terhadap martabat pasien, sehingga meningkatkan kualitas layanan keperawatan secara keseluruhan.

Sedangkan pernyataan yang memperoleh skor terendah adalah *Maintaining Belief*, dengan skor 86. Pernyataan ini meliputi tindakan perawat seperti memperkenalkan diri kepada pasien, menawarkan bantuan (misalnya menghilangkan rasa sakit, menggosok punggung, atau mengompres), membantu pasien membangun harapan yang realistis, serta menunjukkan perhatian melalui pertanyaan tentang keadaan atau keluhan pasien. Menurut teori Swanson (dalam Siswantoro et al., 2023), *Maintaining*

Belief merupakan inti dari perilaku *caring* yang menekankan pada kepekaan terhadap harapan pasien serta membangun keyakinan untuk menghadapi hidup dengan optimisme. Perawat yang menerapkan prinsip ini tidak hanya memberikan dukungan fisik tetapi juga psikologis, dengan membantu pasien menemukan makna hidup, menumbuhkan sikap optimis, dan mempertahankan harapan. Indikator seperti percaya diri, kesiapan membantu, berpikir realistis, serta kedekatan dengan pasien menjadi elemen penting dalam menciptakan hubungan yang mendukung proses penyembuhan. Oleh karena itu, peneliti berpendapat skor rendah pada indikator ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan perawat dalam menunjukkan perhatian dan membantu pasien membangun harapan yang realistis untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

5.3.2 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, yaitu 74 dari 99 responden (75%), menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Septi Andrianti dkk. (2022), yang menemukan bahwa dari 91 responden, sebanyak 63,7% menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di RS Zainal Arifin Kota Bengkulu. Penelitian Agus Riyadi dkk. (2022) di Ruang Mina dan Annisa RSU Amanah Sumpiuh mencatat bahwa 77 responden (80,2%) menyatakan sangat puas dengan pelayanan perawat. Sementara itu, penelitian Mahdalena dkk. (2020) menunjukkan bahwa 86,81% pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Zainoel Abidin Banda Aceh. Kepuasan

pasien, menurut Pohan (2013), adalah tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan dengan harapannya. Pasien yang puas terhadap layanan kesehatan menjadi aset berharga bagi rumah sakit karena cenderung setia menggunakan jasanya. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, mencari fasilitas kesehatan lain, atau mengganti dokter (Pohan, 2013). Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif pada reputasi rumah sakit, terutama terkait kepercayaan masyarakat (Umam, Muchlison, & Maryati, 2019). Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa penting bagi rumah sakit untuk terus mengevaluasi pelayanan keperawatan guna memenuhi ekspektasi pasien yang terus berkembang. Upaya ini juga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien sekaligus memperkuat daya saing rumah sakit di tengah persaingan yang semakin ketat di bidang layanan kesehatan.

Berdasarkan respon dari para responden, ditemukan bahwa pernyataan yang mengulas tentang *courtesy* (sopan santun) memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 762. Hasil Sesuai dengan hasil penelitian Euis H. Hidayat, dkk (2022) di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, nilai tertinggi terdapat pada dimensi *courtesy* dengan presentase (20%), Menurut Nursalam (2016) dalam Fitria (2021), *courtesy* adalah sopan santun yang ada pada diri perawat sendiri. Perawat tidak cenderung membela satu pihak, tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka. Perawat juga akan menghargai pendapat pasien, keluarga pasien dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan

pasien. Hal ini tercermin dalam Surah An-Nisa ayat 36: *"Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat, tetangga yang jauh, teman sejawat, ibnu sabil, dan hamba sahaya. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri."* Ayat ini menegaskan pentingnya berbuat baik dan bersikap rendah hati, termasuk kepada pasien, sebagai perintah agama. Sikap ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mencerminkan nilai spiritual dalam keperawatan. Maka peneliti berpendapat bahwa pentingnya kesopanan dan keramahan dalam berinteraksi dengan pasien dapat diartikan sebagai factor penentu kepuasan pasien.

Berdasarkan tanggapan para responden, ditemukan bahwa pernyataan yang membahas tentang empati perawat memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 762. Hasil ini berbeda dengan temuan penelitian Euis H. Hidayat dkk. (2022) di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, yang menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki nilai terendah dengan persentase 11%. Menurut Permana, I., Suryaman, S., & Febrian, F. (2023), aspek empati mencakup kemampuan membangun hubungan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan, dan bertindak demi kepentingan mereka. Perawat diharapkan mampu memahami kesulitan-kesulitan pribadi setiap pasien serta membantu mereka mengatasi masalah yang dihadapi. Oleh karena itu, menurut peneliti empati tidak hanya

berperan dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien, tetapi juga menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Sesuai dengan hasil tabulasi silang kepuasan pasien dengan jenis kelamin didapatkan hasil responden perempuan sebanyak 59 responden, 44 responden perempuan menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan di rawat inap, Perempuan akan lebih banyak melihat penampilan secara detail sedangkan jenis kelamin laki-laki lebih cuek (Utami, 2018). (Situmpol.J, 2012) menjelaskan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap jasa yang diberikan, perempuan cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin bisa mempengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, dengan perempuan cenderung menilai lebih tinggi terhadap aspek-aspek tertentu dalam pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, penting untuk diingat bahwa setiap individu memiliki preferensi dan nilai yang berbeda, sehingga tidak dapat digeneralisasi bahwa semua perempuan atau laki-laki akan memiliki pandangan yang sama terhadap pelayanan Kesehatan.

Hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan data umur diperoleh data bahwa interval usia 39-48 tahun sebanyak 28 responden dengan 21 responden menyatakan puas dengan pelayanan yang didapat saat pasien dirawat. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda, karena yang berusia lebih tua akan bijaksana dalam menanggapi

permasalahan (Pohan, 2006 dalam Oini, 2020). Dari sini terlihat bahwa usia memengaruhi cara seseorang menilai layanan kesehatan karena pengalaman hidup dan kematangan emosional yang lebih tinggi pada usia tertentu. Meskipun begitu, ini tidak menutup kemungkinan bahwa orang muda pun dapat merasakan kepuasan yang sama. Preferensi dan pengalaman individu juga berperan besar dalam menentukan kepuasan terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil tabulasi silang kepuasan pasien dengan data tingkat pendidikan, dari 37 responden dengan Pendidikan SMA sebanyak 26 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di Rawat Inap, Selain mutu pelayanan yang disediakan, peningkatan tingkat pendidikan dalam masyarakat juga memiliki dampak besar terhadap harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pendidikan tidak hanya mempengaruhi pola pikir tetapi juga paradigma yang dimiliki terkait dengan layanan kesehatan. Penelitian di Puskesmas Bantul menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima (Kuntoro dan Istiono, 2017). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mungkin mereka memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, dan ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan Puskesmas.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien dan jenis pekerjaan, dari 39 responden yang bekerja di sektor swasta, sebanyak 26 responden menyatakan puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap.

Menurut Lumenta dalam penelitian Muhayyah (2020), kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan dan keluarga, sehingga memiliki kecenderungan untuk lebih kritis atau menuntut terhadap pelayanan yang diterimanya. Namun, hal ini tidak sepenuhnya mutlak, karena terdapat berbagai faktor lain yang memengaruhi tingkat kepuasan individu. Gonzales (1997) dalam Rizal (2018) menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat sangat subjektif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kedudukan sosial penerima layanan. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien tanpa membedakan jenis pekerjaan mereka, karena setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang setara demi mencapai tujuan perawatan yang sama.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan lama perawatan, ditemukan bahwa lama perawatan terbanyak adalah 3 hari. Dari 43 responden, sebanyak 34 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap. Hal ini sejalan dengan pendapat Anjaryani (2009) dalam Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014), yang menyatakan bahwa durasi perawatan pasien dapat dipandang dari dua perspektif. Pertama, penyakit yang diderita memang memerlukan waktu perawatan yang cukup lama (kadang lebih dari seminggu). Kedua, pasien merasa nyaman dan puas dengan perawatan yang diberikan, baik dari segi psikologis maupun administratif, sesuai dengan harapan mereka. Temuan ini menegaskan pentingnya memperhatikan tidak hanya aspek

medis, tetapi juga aspek psikologis dan kepuasan pasien dalam memberikan perawatan yang holistik dan komprehensif.

5.3.3 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Berdasarkan Tabel 5.8, dari 88 responden yang menilai perilaku *caring* perawat sebagai positif, sebanyak 72 responden merasa puas, sementara 16 responden merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 11 responden yang menilai perilaku *caring* perawat sebagai negatif, hanya 2 responden merasa puas, sedangkan 9 responden merasa tidak puas. Dari penjelasan diatas dapat menarik kesimpulan bahwa perilaku *caring* perawat baik tetapi ada beberapa responden yang menyatakan puas dan ada juga beberapa responden yang menyatakan tidak puas. Peneliti menemukan pernyataan dari responden yang menyatakan tidak puas yaitu bahwa perawat kurang perhatian dalam memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Setiap responden itu mempunyai persepsi dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan di ruangan, jadi pasien yang menyatakan perilaku *caring* perawat kurang tapi beberapa pasien mengatakan puas, hal ini sejalan dengan penelitian La Rangki (2021), bahwa ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Rumah Sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya *caring* kepuasan pasien

terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut.

Hasil analisis uji *Chi-Square* menggunakan SPSS menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap di RS Amal Sehat Wonogiri. Temuan ini sejalan dengan penelitian Edgar Ch. Q. Wuwung, dkk (2020) di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, di mana 60% dari 90 responden merasa puas, sementara 58,9% menyatakan perawat memiliki sikap *caring*, dengan $p\text{-value} = 0,04$.

Penelitian Agus Riyadi, dkk (2023) di RSU Amanah Sumpiuh juga mendukung hasil ini. Sebagian besar responden (62,5%) menilai perilaku welas asih perawat positif, dan 82% merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi 0,366, ditemukan hubungan signifikan meski dalam kategori korelasi lemah. Selain itu, penelitian La Rangki di RSUD Kota Kendari mencatat bahwa 78,6% responden dengan kategori perilaku *caring* baik merasa puas (71,4%). Sementara itu, 21,4% responden dengan perilaku *caring* kurang, hanya 14,3% yang merasa puas. Uji statistik menunjukkan hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,031$ ($p < 0,05$).

Perilaku *caring* perawat menjadi salah satu aspek yang penting dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Suweko, H., & Warsito, BE, 2019). Jika perawat menerapkan prinsip etik dan *caring* dengan baik maka perawat pasti akan merawat semua pasien

dengan rasa hormat. Memang tidaklah selalu mudah dalam melakukan perawatan pasien, khususnya ketika pasien tidak menyenangkan, tidak kooperatif, atau pasien yang kasar, tetapi itu semua merupakan tantangan tersendiri bagi perawat untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Sebagian kecil perawat belum paham seperti apa perilaku etik dan perilaku *caring* pada pasien saat melakukan asuhan keperawatan (Ikafah, 2023). Dalam hal ini, Al-Qur'an memberikan panduan mengenai pentingnya memperlakukan orang lain dengan penuh kelembutan dan kasih sayang. Dalam QS. Ali 'Imran: 159, Allah SWT berfirman: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu"*. Ayat ini menegaskan bahwa sikap lembut dan peduli dapat menjaga hubungan baik serta menarik simpati orang lain, termasuk dalam konteks pelayanan keperawatan.

Perilaku *caring* dari seorang perawat di pengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan latar belakang pendidikan, faktor psikologis yang terdiri dari sikap kepribadian dan motivasi, faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya kepemimpinan imbalan struktur dan desain pekerjaanya (Pardede, 2020). Penerapan perilaku *caring* dengan optimal tidak hanya mendukung kesehatan fisik pasien, tetapi juga memenuhi hak-hak pasien sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Maidah: 2, yang berbunyi: *"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran."* Ayat ini menekankan bahwa perilaku

caring perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah bagian dari kebajikan yang harus diutamakan dalam profesi keperawatan.

Perilaku *caring* yang dijalankan oleh perawat kepada pasien mampu meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman dan puas, (Ambarika & Wardani, 2021). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dengan yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas dan merasa senang (Kotler, 2008). Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan di rumah sakit (lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya) (Spiegel & Backhaut, 2008 dalam Hadi Suweko, 2019).

Menurut Pendapat peneliti, Perilaku *caring* perawat memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien karena mencerminkan kualitas hubungan interpersonal dan profesionalisme dalam memberikan asuhan keperawatan. *Caring* tidak hanya mencakup tindakan fisik, tetapi juga perhatian emosional, penghargaan, dan empati yang dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien. Dalam kondisi rentan,

sikap *caring* dari perawat membantu mengurangi kecemasan, menciptakan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan, dan memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang manusiawi. Selain itu, perilaku *caring* juga menjadi indikator mutu layanan kesehatan secara keseluruhan, di mana pasien menilai kepedulian perawat sebagai salah satu bentuk penghargaan terhadap hak-hak mereka. Dalam perspektif spiritual, sikap *caring* sesuai dengan prinsip agama yang mengutamakan kelembutan dan kasih sayang, sehingga menciptakan keseimbangan antara kebutuhan fisik dan psikologis pasien sebagai bentuk pelayanan holistik.

