

HUBUNGAN *NURSE CARING* (DILIHAT DARI PERSPEKTIF PASIEN) DENGAN *PATIENT SATISFACTION* TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGAN IRNA PENYAKIT DALAM RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU

Rizki Azmi Safwan¹, Afrida Sriyani Harahap², Ulfa Hasanah³, Ifon Driposwana Putra⁴.
 Program Studi Diploma Tiga Kampus Insitut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru
 Email Korespondensi : rizkiazmiisafwan11@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan yang dapat dipengaruhi oleh perilaku nurse caring. Perawat yang menunjukkan sikap peduli, empati, komunikasi yang baik, dan responsif terhadap kebutuhan pasien dapat memberikan pengalaman pelayanan yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan nurse caring yang dilihat dari perspektif pasien dengan patient satisfaction terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IRNA Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif dan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 161 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner perilaku nurse caring dan kuesioner patient satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai nurse caring dalam kategori baik sebanyak 97 responden (60,2%), sedangkan patient satisfaction sebagian besar berada dalam kategori sangat puas sebanyak 103 responden (64,0%). Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai p-value <0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara nurse caring berdasarkan perspektif pasien dengan patient satisfaction terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IRNA Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Kata kunci: *Nurse Caring, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, Perspektif Pasien.*

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the indicators of nursing service quality that can be influenced by nurses' caring behavior. Nurses who demonstrate caring attitudes, empathy, effective communication, and responsiveness to patients' needs can provide a positive care experience and contribute to patient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between nurse caring, as perceived by patients, and patient satisfaction with nursing care services in the Internal Medicine Inpatient Ward of Arifin Achmad Regional General Hospital, Pekanbaru. This study employed a quantitative method with a descriptive correlational design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 161 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a nurse caring behavior questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results showed that the majority of respondents assessed nurse caring as good, with 97 respondents (60.2%), while

patient satisfaction was predominantly categorized as very satisfied, with 103 respondents (64.0%). The Chi-Square statistical test showed a p-value of <0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between nurse caring from the patient's perspective and patient satisfaction with nursing care services in the Internal Medicine Inpatient Ward of Arifin Achmad Regional General Hospital, Pekanbaru.

Keywords: Nurse Caring, Patient Satisfaction, Nursing Services, Patient Perspective.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kepuasan pasien muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan tersebut. Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021, hanya sekitar 20% masyarakat dunia yang merasa puas terhadap sistem pelayanan kesehatan yang mereka terima, sedangkan sekitar 80% lainnya masih mengalami ketidakpuasan. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien juga masih tergolong rendah, dengan sekitar 67% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan secara signifikan. Rendahnya tingkatkepuasan pasien tidak hanya berdampak pada citra rumah sakit, tetapi juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat serta keberlangsungan pelayanan kesehatan itu sendiri. Pasien yang merasa tidak puas cenderung berpindah ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga menjadi tolok ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (World Health Organization, 2021).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, yang dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan dalam membantu pasien. *Assurance* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, sementara *empathy* menekankan pada perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien secara individual. Adapun *tangible* berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan tenaga kesehatan. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi *empathy* memiliki hubungan yang sangat erat dengan konsep *nurse caring* dalam praktik keperawatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Sikap ramah, perhatian, komunikasi yang baik, serta kepedulian terhadap kondisi pasien menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Effendi, 2020).

Perawat merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien. Mulai dari tahap pengkajian, perencanaan, implementasi, hingga evaluasi, perawat terlibat secara aktif dalam setiap proses perawatan pasien. Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Kinerja perawat yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui keterampilan klinis, tetapi juga melalui perilaku *caring* yang mencerminkan empati, perhatian, dan kepedulian terhadap pasien. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi efektif, serta rendahnya respons terhadap keluhan pasien. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut

(Kuntoro, 2017), perilaku perawat yang kurang responsif dan tidak menunjukkan sikap *caring* dapat menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui penguatan perilaku *caring*, sehingga pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan mereka.

Beban kerja perawat yang tinggi di ruang medikal dapat memengaruhi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Banyaknya jumlah pasien dengan tingkat ketergantungan yang berbeda-beda menuntut perawat untuk bekerja lebih cepat dan intensif. Situasi ini berisiko menyebabkan keterbatasan waktu perawat dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, termasuk dalam penerapan perilaku *caring*. Apabila kondisi tersebut berlangsung terus-menerus, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Kondisi tersebut dapat terlihat dari masih adanya pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat, seperti kurangnya perhatian perawat terhadap keluhan pasien, lambatnya respon saat pasien membutuhkan bantuan, serta komunikasi yang kurang efektif. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat berdampak pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat sangat penting untuk ditingkatkan agar tercipta pelayanan keperawatan yang berkualitas dan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Caring Perawat (Nurse Caring) merupakan inti dari praktik keperawatan yang menekankan pada hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Konsep ini tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga mencakup aspek emosional, psikologis, dan sosial pasien. Dalam perspektif pasien, perilaku *caring* perawat dapat dirasakan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan memberikan dukungan emosional. Pasien yang merasakan adanya *caring* dari perawat cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif selama menjalani perawatan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, kurangnya perilaku *caring* dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pasien menilai perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat. Perspektif pasien menjadi sangat penting karena mereka merupakan penerima langsung pelayanan yang dapat memberikan penilaian objektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan memahami persepsi pasien terhadap *nurse caring*, rumah sakit dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Watson, 2008).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih belum mencapai standar yang diharapkan. Studi yang dilakukan oleh (Nur & Simanjorang, 2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa negara masih tergolong rendah, yaitu 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% di Indonesia. Penelitian lain oleh (Sahara & Uthari, 2015) menunjukkan bahwa sebanyak 61,3% pasien di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian (Rahman et al., 2018) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ulin Banjarmasin hanya mencapai 78,46%, yang masih berada di bawah standar minimal sebesar 95%. Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kepuasan pasien antara lain mutu pelayanan, komunikasi, serta perilaku tenaga kesehatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek *caring*, agar mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif menggunakan pendekatan cross sectional. Menurut (Sugiyono, 2020), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain deskriptif korelatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa memberikan perlakuan terhadap variabel tersebut. Pendekatan cross sectional adalah penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu dimana pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan (Notoatmodjo, 2020).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026

Kategori Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Dewasa awal (26–35)	16	9,9
Dewasa akhir (36–45)	40	24,8
Lansia (46–65)	76	47,2
Manula (>65)	29	18,0
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden berada pada kategori lansia (46–65 tahun) yaitu sebanyak 76 orang (47,2%). Selanjutnya, kategori dewasa akhir (36–45 tahun) sebanyak 40 orang (24,8%), manula (>65 tahun) sebanyak 29 orang (18,0%), dan dewasa awal (26–35 tahun) sebanyak 16 orang (9,9%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah kelompok usia lansia (46–65 tahun).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	68	42,2
Perempuan	93	57,8
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 93 orang (57,8%). Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang (42,2%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (57,8%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad pekanbaru

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah (SD & SMP)	63	39,1
Tinggi (SMA & S1)	98	60,9
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA & S1) yaitu sebanyak 98 orang (60,9%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan rendah (SD & SMP) sebanyak 63 orang (39,1%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan tinggi (60,9%). Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA & S1) yaitu sebanyak 98 orang (60,9%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan rendah (SD & SMP) sebanyak 63 orang (39,1%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan tinggi (60,9%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bekerja	51	31,7
Bekerja	110	68,3
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden bekerja, yaitu sebanyak 110 orang (68,3%). Sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 51 orang (31,7%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang bekerja (68,3%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ruangan Perawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026

Ruangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kenanga 1	63	39,1
Kenanga 2	54	33,5
Krisan	44	27,3
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden dirawat di Ruang Kenanga 1, yaitu sebanyak 63 orang (39,1%). Selanjutnya, responden di Ruang Kenanga 2 sebanyak 54 orang (33,5%), dan Ruang Krisan sebanyak 44 orang (27,3%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari Ruang Kenanga 1 (39,1%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi *Nurse Caring* Berdasarkan Perspektif Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026

Kategori Nurse Caring	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	97	60,2
Cukup	33	20,5
Kurang	31	19,3
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden menilai Nurse Caring dalam kategori baik, yaitu sebanyak 97 orang (60,2%). Selanjutnya, kategori cukup sebanyak 33 orang (20,5%), dan kategori kurang sebanyak 31 orang (19,3%). Dengan demikian, mayoritas responden menilai Nurse Caring berada dalam kategori baik (60,2%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi *Patient Satisfaction* terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026 (n = 161)

Kategori Patient Satisfaction	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	103	64,0
Puas	33	20,5
Tidak Puas	25	15,5
Total	161	100

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden memiliki tingkat Patient Satisfaction sangat puas, yaitu sebanyak 103 orang (64,0%). Selanjutnya, responden yang puas sebanyak 33 orang (20,5%), sedangkan responden yang tidak puas sebanyak 25 orang (15,5%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kategori sangat puas terhadap pelayanan keperawatan (64,0%).

Tabel 8 Hubungan *Nurse Caring* Berdasarkan Perspektif Pasien dengan *Patient Satisfaction* terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2026

Kategori Nurse Caring	Patient Satisfaction			Total n (%)	P-value
	Puas n	Sangat Puas n	Tidak Puas n		
Baik	0 (0,0%)	97 (100,0%)	0 (0,0%)	97 (100,0%)	<0,001
Cukup	27 (81,8%)	6 (18,2%)	0 (0,0%)	33 (100,0%)	
Kurang	6 (19,4%)	0 (0,0%)	25 (80,6%)	31 (100,0%)	
Total	33 (20,5%)	103 (64,0%)	25 (15,5%)	161 (100,0%)	

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa hasil uji statistik Pearson Chi-Square diperoleh nilai *p-value* <0,001. Karena nilai *p-value* < α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Nurse Caring* berdasarkan perspektif pasien dengan *Patient Satisfaction* terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa seluruh responden yang menilai *Nurse Caring* dalam kategori baik menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 97 responden (100,0%). Pada kategori *Nurse Caring* cukup, sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 27 responden (81,8%), sedangkan 6 responden (18,2%) menyatakan sangat puas. Sementara itu, pada kategori *Nurse Caring* kurang, sebagian besar responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 25 responden (80,6%), sedangkan 6 responden (19,4%) menyatakan puas. Dengan demikian, dapat dilihat adanya kecenderungan bahwa semakin baik *Nurse Caring* yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula tingkat *Patient Satisfaction* terhadap pelayanan keperawatan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1 diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar berada pada kelompok lansia (46–65 tahun) yaitu sebanyak 76 responden (47,2%), diikuti kelompok dewasa akhir (36–45 tahun) sebanyak 40 responden (24,8%), kelompok manula (>65 tahun) sebanyak 29 responden (18,0%), dan kelompok dewasa awal (26–35 tahun) sebanyak 16 responden (9,9%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap penyakit dalam merupakan kelompok usia lanjut. Hal tersebut dapat disebabkan karena semakin bertambahnya usia seseorang, semakin besar pula risiko mengalami berbagai penyakit kronis dan penyakit degeneratif. Proses penuaan menyebabkan terjadinya penurunan fungsi fisiologis organ tubuh, perubahan sistem imun, serta menurunnya kemampuan tubuh dalam mempertahankan keseimbangan fisiologis sehingga lansia lebih rentan mengalami gangguan kesehatan yang membutuhkan perawatan di rumah sakit. Penyakit seperti hipertensi, diabetes melitus, penyakit jantung, stroke, penyakit ginjal kronis, dan penyakit paru kronik merupakan penyakit yang sering ditemukan pada kelompok usia ini sehingga mereka lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok usia yang lebih muda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayat dan Oktavia, 2025) yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap berada pada kelompok usia di atas 45 tahun. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa meningkatnya usia berkaitan dengan meningkatnya kejadian penyakit degeneratif sehingga kelompok usia lanjut menjadi pengguna terbesar pelayanan rumah sakit. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa pasien usia lanjut lebih memperhatikan sikap empati, komunikasi, dan perhatian yang diberikan oleh perawat selama menjalani perawatan karena mereka membutuhkan dukungan fisik maupun psikologis yang lebih besar dibandingkan pasien usia muda.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 93 responden (57,8%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 68 responden (42,2%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menjadi responden dibandingkan laki-laki. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kecenderungan perempuan untuk lebih memperhatikan kondisi kesehatannya dan lebih cepat mencari pertolongan ketika mengalami gangguan kesehatan. Selain itu, perempuan juga lebih terbuka dalam mengungkapkan pengalaman selama menjalani perawatan sehingga lebih mudah memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

Secara psikologis, perempuan cenderung lebih sensitif terhadap aspek hubungan interpersonal dibandingkan laki-laki. Dalam pelayanan keperawatan, perempuan lebih memperhatikan bagaimana perawat berkomunikasi, memberikan perhatian, menunjukkan

sikap empati, menghargai privasi, serta memberikan rasa nyaman selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat sering kali menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien perempuan terhadap pelayanan keperawatan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA dan S1) sebanyak 98 responden (60,9%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan rendah (SD dan SMP) sebanyak 63 responden (39,1%).

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi kesehatan, memahami prosedur pelayanan, serta mengevaluasi mutu pelayanan yang diterima. Pasien dengan pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan berpikir yang lebih kritis sehingga lebih mudah memahami informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap pelayanan keperawatan.

Menurut (Notoatmodjo), pendidikan berperan penting dalam membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin mudah menerima informasi baru dan semakin baik kemampuan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan kesehatan. Oleh karena itu, pasien dengan tingkat pendidikan tinggi umumnya memiliki harapan yang lebih besar terhadap mutu pelayanan kesehatan dibandingkan pasien dengan tingkat pendidikan rendah.

Menurut peneliti, tingginya jumlah responden dengan pendidikan SMA dan S1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memahami informasi yang diberikan oleh perawat. Hal ini menjadi tantangan bagi tenaga keperawatan untuk selalu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien agar harapan pasien terhadap mutu pelayanan dapat terpenuhi.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4 diketahui bahwa dari 161 responden, sebagian besar responden bekerja, yaitu sebanyak 110 responden (68,3%), sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 51 responden (31,7%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru masih berada pada usia produktif sehingga masih memiliki pekerjaan. Status pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kondisi sosial ekonomi, pengalaman hidup, serta cara seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Individu yang bekerja umumnya memiliki pengalaman yang lebih luas dalam berinteraksi dengan berbagai jenis pelayanan sehingga mampu memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.

Menurut peneliti, tingginya jumlah responden yang bekerja dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan harus mampu memenuhi kebutuhan pasien yang berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, komunikatif, dan profesional sehingga pasien merasa diperhatikan serta memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan *Nurse Caring* (Dilihat dari Perspektif Pasien) dengan *Patient Satisfaction* terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang IRNA Penyakit

Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru terhadap 161 responden, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia lansia (46–65 tahun) sebanyak 76 responden (47,2%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 93 responden (57,8%), memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA dan S1) sebanyak 98 responden (60,9%), berstatus bekerja sebanyak 110 responden (68,3%), dan sebagian besar dirawat di Ruang Kenanga 1 sebanyak 63 responden (39,1%).
2. Gambaran *Nurse Caring* berdasarkan perspektif pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *nurse caring* dalam kategori baik, yaitu sebanyak 97 responden (60,2%), kategori cukup sebanyak 33 responden (20,5%), dan kategori kurang sebanyak 31 responden (19,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai perawat telah menerapkan perilaku caring dengan baik selama memberikan pelayanan keperawatan.
3. Gambaran *Patient Satisfaction* terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 103 responden (64,0%), kategori puas sebanyak 33 responden (20,5%), dan kategori tidak puas sebanyak 25 responden (15,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di Ruang IRNA Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien.
4. Hasil analisis bivariat menggunakan uji Pearson Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan
5. antara *Nurse Caring* berdasarkan perspektif pasien dengan *Patient Satisfaction* terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IRNA Penyakit Dalam RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Semakin baik perilaku *nurse caring* yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui penguatan budaya *caring* sebagai bagian dari pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Selain itu, diperlukan evaluasi secara berkala terhadap perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit juga diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan komunikasi terapeutik, pengembangan kompetensi interpersonal, serta supervisi keperawatan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Bagi Perawat

Perawat diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan penerapan perilaku *Nurse Caring* dalam setiap pemberian asuhan keperawatan melalui sikap empati, komunikasi terapeutik yang efektif, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, penghargaan terhadap martabat pasien, serta pemberian pelayanan yang profesional. Penerapan perilaku *caring* secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pasien, memperkuat hubungan terapeutik, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya mengenai penerapan konsep *Nurse Caring* dan hubungannya dengan kepuasan pasien. Institusi pendidikan juga diharapkan dapat memperkuat pembelajaran mengenai komunikasi terapeutik, etika profesi dan penerapan teori *Human Caring* dalam praktik keperawatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan desain penelitian yang lebih kuat, seperti *longitudinal* atau *mixed methods* sehingga hubungan antara perilaku *Nurse Caring* dan kepuasan pasien dapat dikaji secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrohmah, M. (2017). *Gambaran Penerapan 10 Faktor Karatif Caring Pada Mahasiswa Keperawatan Universitas Diponegoroyang Telah Menjalani Praktik Klinik Di Rumah Sakit*.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*.
- Effendi. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019*.
- Fajar Kartika, N., & Suprayogi. (2017). *Implementasi Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa Implementation Of Fuzzy-Service Quality For Student Service Level Of Satisfaction*.
- Harefa, I. B. T. (2021). *Hubungan Caring Behavior Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pembantu Aek Habil Sibolga*.
- Karo, M., & Baua, E. (2018). Caring Behavior Of Indonesian Nurses Towards An Enhanced Nursing Practice Indonesia Year 2018. *International Journal Of Pharmaceutical Research*, 11(1), 367–384.
<https://doi.org/10.31838/Ijpr/2019.11.01.043>
- Kementrian Kesehatan RI. (2018). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*.
- Krismiadi, D., & Wunblolong, F. P. B. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hd Rumah Sakit Stella Maris Makassar*.
- Kristian, Y. W. (2024). *Hubungan Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Klinik Sukhavita Jakarta Pusat*.
- Kuntoro, A. (2017). *Manajemen Keperawatan*. Nuha Medika.
- Librianty, N. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016*.
- Nur, & Simanjorang. (2020). *Studi Kepuasan Pasien Internasional*.
- Rahman, Muliyani, & Rizany. (2018). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ulin Banjarmasin*.
- Rinezia Rinza Farizal, & Irna Nursanti. (2024). Philosophies Teori Konsep Keperawatan Jean Watson Caring. *Jurnal Medika Nusantara*, 2(1), 102–112.
<https://doi.org/10.59680/Medika.V2i1.900>
- Sahara, & Uthari. (2015). *Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek*. Sangganna, L. R., & Ubataka, M. Fatima. (2020). *Hubungan Perilaku*

- Caring (Carative Factor`S) Perawat Dengan Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Di Rs Stella Maris Makassar.*
- Setyawan, F. E. B. (2020). *Gambaran Karakteristik Dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di FKTP Kota Malang.*
- Watson. (2020). *Jean Watson` s Theory Of Human Caring.*
- World Health Organization. (2021). *Global Health Service Satisfaction Report .*