Katarina *et al*. (2026). *Jurnal Ilmiah Media Husada. Vol 15 (No 2)Tahun 2026, halaman.132-140*
https://ojs.widyagamahusada.ac.id

ORIGINAL ARTICLE

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DEWASA

Dinda Ayu Katarina[1], Abdul Qodir[1], Dwi Norma Retaningrum[1]
[1]STIKES Widyagama Husada Malang

Corresponding author:
Dinda Ayu Katarina
STIKES Widyagama Husada Malang
Email: dindaayukatarina28@gmail.com

Article Info:
Dikirim: 20 Agustus 2026
Ditinjau: 24 Agustus 2026
Diterima: 17 November 2026

DOI:
https://doi.org/10.33475/jikmh.v15i2.466

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of nursing services, which is influenced by nurses' caring behavior. This study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction among adult inpatients at Panti Waluya Hospital Malang. This research employed a correlational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 49 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected using questionnaires Caring Professional Scale (CPS) dan Service Quality (SERVQUAL). Data analysis using the Spearman rank correlation. The results showed that the mean score of nurses' caring behavior was 59.57 (SD = 8.542) with a range of 39–70, while patient satisfaction had a mean score of 95.94 (SD = 12.274) with a range of 66–110. The Spearman correlation test revealed a correlation coefficient of ρ = 0.834 with a significance value of p=0,000 (p < 0.05), indicating a very strong and positive relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction. This finding suggests that better caring behavior is associated with higher patient satisfaction. In conclusion, there is a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction. Improving caring behavior is essential to enhance the quality of nursing services and patient satisfaction.

Keywords: caring behavior; patient satisfaction; inpatient; nursing care; hospital

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan yang dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 49 responden yang diambil dengan teknik *purposive* sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *Caring Professional Scale (CPS) dan Service Quality (SERVQUAL)*. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata perilaku *caring* perawat sebesar 59,57 (SD = 8,542) dengan rentang 39–70, sedangkan kepuasan pasien memiliki rata-rata sebesar 95,94 (SD = 12,274) dengan rentang 66–110. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar ρ = 0,834 dengan nilai signifikansi p = 0,000 (p< 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan searah antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kesimpulannya, terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, sehingga peningkatan perilaku *caring* perawat sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata kunci: *caring* perawat; kepuasan pasien; rawat inap; pelayanan keperawatan; rumah sakit

© 2020 The Author(s). This is an **Open Access** article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 2655-4917 (online)
ISSN: 2252-9101 (cetak)

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan (Pratiwi & Saparwati, 2023). Tingkat kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan medis yang diberikan, tetapi juga oleh aspek interpersonal, seperti perilaku *caring* perawat (Rohma *et al*., 2024). *Caring* perawat mencerminkan sikap empati, perhatian, komunikasi terapeutik, serta kemampuan memahami kebutuhan pasien secara holisti (Yunalia *et al*., 2025). Pelayanan keperawatan yang mengedepankan *caring* diyakini mampu meningkatkan pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien di Puskesmas Poncokusumo (Ambarika & Wardani, 2021). Peneliti lain juga menunjukkan hubungan yang kuat antara *caring* behavior dan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan koefisien korelasi Spearman sebesar 0,633 ($p = 0,001$) (Ginting *et al*., 2022). Sementara itu, menurut penelitian menemukan hubungan positif antara *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan nilai korelasi 0,494 ($p < 0,001$) (Christianingsih *et al*., 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa *caring* merupakan aspek interpersonal yang berkaitan dengan pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian yang lebih baru juga menunjukkan hasil yang searah, Yaitu hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember (Prasetyo *et al*., 2023) . Penelitian lain juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *caring* perawat berdasarkan pendekatan teori Swanson dan kepuasan pasien rawat inap (Rohita & Nurkholik, 2024). Peneliti lain menemukan hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap, meskipun kekuatan korelasinya berada pada kategori sedang (Wuisan *et al*., 2024). Penelitian terbaru di Rumah Sakit Lavalette Malang juga secara khusus mengkaji hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap menggunakan desain cross-sectional dan purposive sampling.

Meskipun penelitian mengenai *caring* dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, karakteristik pasien, lingkungan pelayanan, instrumen pengukuran, serta budaya organisasi rumah sakit dapat menghasilkan temuan yang berbeda pada setiap lokasi penelitian. Penelitian terdahulu juga menggunakan instrumen yang beragam, seperti *Caring Behaviors Inventory*, *Patient Satisfaction Scale*, dan kuesioner kepuasan lainnya. Penelitian ini menggunakan *Caring Professional Scale* (CPS) yang dikembangkan berdasarkan proses *caring* Swanson dan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pasien. Penggunaan kedua instrumen tersebut memberikan gambaran mengenai perilaku *caring* perawat dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dari beberapa dimensi.

Rumah Sakit Panti Waluya Malang sebagai salah satu rumah sakit swasta memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien dengan mengedepankan nilai kasih. Berdasarkan studi pendahuluan peneliti pada Februari 2026, dari 10 pasien yang diwawancarai, terdapat 4 pasien yang menyatakan masih kurang puas terhadap sikap perawat dalam memberikan pelayanan. Selain itu, terdapat tiga ulasan dengan rating satu pada Google Review pada periode yang sama yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan masih adanya variasi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan keperawatan. Namun, belum terdapat bukti empiris yang spesifik sejauh mana perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap dewasa. Hal ini menunjukkan adanya gap penelitian**,** yaitu belum adanya data empiris

yang menggambarkan hubungan tersebut secara spesifik di lokasi penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang pada bulan Mei – Juni 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Sampel penelitian berjumlah 49 responden, sampel yang didapatkan menggunakan besaran sampel dengan rumus Dahlan yaitu, $n = ((Z\alpha + Z\beta / 0,5 \times \ln(1+r/1-r))^2+3$ dan diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan memperhatikan kriteria *inklusi* yaitu pasien rawat inap >2hari, kesadaran *composmentis*, mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria *eksklusi* yaitu, pasien yang dirawat di unit khusus (ICU, isolasi), pasien dengan nyeri berat atau kondisi terminal, pasien dengan gangguan kognitif rendah. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu perilaku *caring* perawat, dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah disusun untuk mengukur perilaku *caring* perawat yaitu *CPS (Caring Profesional Scale)* dan tingkat kepuasan pasien dengan *SERVQUAL (Service Quality)*. Kedua Instrumen tersebut menggunakan skala likert 1-5 dengan total pertenyaan CPS 14 dan SERVQUAL 22. Pada penilaian instrumen *caring* akan didapatkan skor *min – max* yaitu 14 – 70 dengan kategori tidak *caring* = 14-70, cukup *caring* = 33-51 dan sangat *caring* = 52-70. Sedangkan pada instrumen *SERVQUAL* yaitu 22 – 110 dengan kategori tidak puas = 22-51, cukup puas = 52-81 dan sangat puas = 82-110. Instrumen CPS telah dilakukan uji validitas menunjukkan korelasi yang signifikan dengan instrumen empati *Barrett-Lennard Relationship Inventory* ($r = 0,61$; $p = 0,001$), sedangkan uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* > 0,80 yang menandakan konsistensi internal yang baik. Begitu juga dengan instrument SERVQUAL validitas konstruk menunjukkan seluruh item memiliki korelasi item-total > 0,50, sedangkan reliabilitas instrumen menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,80 pada seluruh dimensi, sehingga instrumen ini layak digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan secara langsung dari responden dengan tetap memperhatikan prinsip etika penelitian.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel dalam bentuk nilai rata-rata, simpangan baku, minimum, dan maksimum. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Spearman (Spearman's rho), karena data tidak berdistribusi normal berdasarkan hasil uji Shapiro-Wilk ($p < 0,05$). Seluruh analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics* versi 28.

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etik penelitian kesehatan dan telah memperoleh persetujuan dari komite etik penelitian kesehatan dengan nomor surat kelayakan etik 18.05.01/UN32.14.2.8/LT/2026. Seluruh responden telah diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Lama Rawat (n=49)

Karakteristik	Rata – rata	Min - Max
Usia (tahun)	38.78	19-63
Lama Rawat (hari)	3.53	2-7

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada usia 19-63 tahun dengan lama rawat rata-rata 3–4 hari. Berdasarkan *WHO Guidelines on Physical Activity and Sedentary Behaviour*, kelompok *older adults* didefinisikan sebagai individu berusia 65 tahun ke atas (*WHO, 2020*). Dalam penelitian ini, usia responden berkisar antara 19–63 tahun, sehingga seluruh responden berada dalam rentang usia dewasa dan belum termasuk kelompok *older adults* berdasarkan batas usia tersebut. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menerima pelayanan keperawatan, sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Karakteristik individu diketahui dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin, jenis penyakit dan tingkat pendidikan (n=49)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	29	59.2
Perempuan	20	40.8
Jenis Penyakit		
Non Trauma	40	81.6
Trauma	9	18.4
Tingkat Pendidikan		
SD	2	4.1
SMP	1	2.0
SMA	17	34.7
Diploma/Sarjana	29	59.2

Sumber: data primer, 2026.

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang (59,2%). Sebagian besar responden mengalami penyakit non trauma sebanyak 40 orang (81,6%). Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan sarjana sebanyak 29 orang (59,2%).

Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Deskriptif Variabel Caring Perawat di RS Panti Waluya Malang (n=49)

Variabel	Rata - Rata	Std. Deviasi	Min – Max
Caring Perawat	59,57	8,542	39 – 70

Nilai rata-rata perilaku *caring* perawat adalah 59,57 dengan standar deviasi 8,542, skor minimum 39 dan maksimum 70. Nilai minimal dan maksimal di atas merupakan adopsi dari instrument yang sudah digunakan pada penelitian sebelumnya. Apabila skor maksimal teoretis instrumen adalah 70, maka nilai rata-rata tersebut setara dengan sekitar 85,1% dari skor maksimal. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memberikan penilaian yang positif terhadap perilaku *caring* perawat. Namun, adanya skor minimum sebesar 39 menunjukkan bahwa belum seluruh pasien memperoleh atau merasakan perilaku *caring* pada tingkat yang sama.

Tabel 4. Distribusi Penilaian Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Domain CPS (n=49)

Domain *Caring*	Skala 3 Netral (%)	Skala 4 Setuju (%)	Skala 5 Sangat Setuju (%)
Knowing	13,6	45,6	40,8
Being with	16,3	43,5	40,1
Doing for	10,2	51,0	38,8
Enabling	15,6	47,6	36,7
Maintaining belief	11,2	46,9	41,8

Sumber: data primer, 2026

Pada tabel penilaian domain caring terdapat skala 1-5, tetapi pada table ini skala 1 dan 2 tidak disebutkan karena nilainya nol. Penilaian responden terhadap seluruh domain *caring* didominasi oleh jawaban setuju dan sangat setuju. Domain doing for memiliki proporsi jawaban positif dari skala 3,4 dan 5 sebesar 89,8%, sedangkan domain knowing memiliki proporsi jawaban sangat setuju sebesar 40,8%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai perawat telah memberikan perhatian melalui tindakan nyata dalam memenuhi kebutuhan pasien sekaligus berusaha memahami kondisi dan kebutuhan individual pasien.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep *caring* Swanson yang memandang *caring* sebagai proses relasional melalui lima proses, yaitu knowing, being with, doing for, enabling, dan maintaining belief. Dalam konteks penelitian ini, tingginya penilaian pada doing for dapat menggambarkan bahwa pasien merasakan bantuan dan tindakan keperawatan yang diberikan secara tepat,

sedangkan tingginya penilaian pada knowing menunjukkan adanya upaya perawat dalam memahami kondisi pasien.

Tabel 5. Frekuensi Kategori *Caring* Perawat

Kategori Caring	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang Caring	0	0
Cukup Caring	0	0
Sangat Caring	49	100%
Total	**49**	**100%**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden berada pada kategori sangat *caring***,** yaitu 49 responden (100%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ambarika dan Wardani (2021) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien menilai perilaku *caring* perawat berada pada kategori baik. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai *caring* perawat sangat baik (Ginting *et al*., 2022). Temuan tersebut memperkuat bahwa perilaku *caring* merupakan bagian penting dalam pengalaman pasien selama menerima pelayanan keperawatan.

Meskipun seluruh responden termasuk kategori sangat *caring*, masih terdapat jawaban netral pada seluruh domain. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap *caring* tidak sepenuhnya seragam. Oleh karena itu, kualitas *caring* perlu dipertahankan secara konsisten dalam setiap interaksi dengan pasien, terutama pada aspek komunikasi, pemahaman kebutuhan individual, kehadiran emosional, pemberian informasi, dan dukungan selama proses perawatan.

Kepuasan Pasien

Tabel 6. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien di RS Panti Waluya Malang (n=49)

Variabel	Rata - Rata	Std. Deviasi	Min – Max
Kepuasan Pasien	95,94	12,274	66 - 110

Kepuasan Pasien Nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 95,94 dengan standar deviasi 12,274, skor minimum 66 dan maksimum 110. Berdasarkan kategori, sebanyak 28 responden (57,1%) berada pada kategori sangat puas dan 21 responden (42,9%) berada pada kategori cukup puas. Tidak terdapat responden dalam kategori tidak puas. Apabila skor maksimal teoretis instrumen adalah 110, rata-rata tersebut setara dengan sekitar 87,2% dari skor maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memberikan penilaian kepuasan yang relatif tinggi. Namun, variasi skor dari 66 hingga 110 menunjukkan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan belum sepenuhnya seragam.

Tabel 7. Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (n=49)

Dimensi Kepuasan	Skala 3 Cukup Puas (%)	Skala 4 Puas (%)	Skala 5 Sangat Puas (%)
Tangibles	6,8	49,7	43,5
Reliability	7,8	46,9	45,2
Responsiveness	7,7	49,0	43,4
Assurance	7,1	48,5	44,4
Empathy	10,2	46,1	43,7

Sumber: data primer, 2026.

Pada table penilaian domain caring terdapat skala 1-5, tetapi pada table ini skala 1 dan 2 tidak disebutkan karena nilainya nol. Proporsi penilaian positif, yaitu jawaban puas dan sangat puas, paling tinggi terdapat pada dimensi tangibles sebesar 93,2%, diikuti assurance sebesar 92,9%, responsiveness sebesar 92,4%, reliability sebesar 92,1%, dan empathy sebesar 89,8%. Nilai tersebut merupakan jumlah dari skla 3,4 dan 5. Tingginya penilaian pada dimensi tangibles menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan, seperti kebersihan, kenyamanan lingkungan, fasilitas, dan penampilan perawat, dinilai positif oleh sebagian besar responden. Sementara itu, tingginya penilaian pada assurance menunjukkan bahwa pasien merasakan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Responsiveness menggambarkan ketanggapan perawat dalam merespons kebutuhan pasien, sedangkan reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Dimensi empathy menunjukkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari berbagai aspek pengalaman pelayanan, bukan hanya dari interaksi interpersonal. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang mengkaji kepuasan pasien terhadap kualitas asuhan

keperawatan dan menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan keperawatan dalam membentuk pengalaman pasien (Mohammed *et al*., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan interaksi tenaga kesehatan merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Meskipun sebagian besar pasien menunjukkan kepuasan yang tinggi, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas. Dimensi empathy memiliki proporsi penilaian positif terendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu 89,8%. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian personal, kemampuan memahami kebutuhan pasien, mendengarkan keluhan, dan menunjukkan kepedulian perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Tabel. 8. Frekuensi Kategori Kepuasna Pasien

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	21	42,9
Sangat Puas	28	57,1
Total	**49**	**100%**

Berdasarkan Tabel 5.7, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam sangat puas, sedangkan sebagian lainnya berada pada kategori cukup puas. Tidak terdapat responden dengan kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan telah mampu memberikan pengalaman positif bagi pasien selama menjalani perawatan.

Meskipun tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, masih terdapat sebagian responden yang memberikan jawaban pada skala 3 (*cukup puas*). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat variasi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dengan mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik dan meningkatkan aspek yang masih memperoleh penilaian relatif lebih rendah.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, termasuk interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh (Mohammed *et al*., 2024). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyakatakan bahwa nilai kepuasan di Indonesia minimal 95%, sehingga dari hasil penelitian saat ini kepuasan pasien masih dibawah nilai minimal kepuasan di Indonesia (Wahyono *et al*., 2023)

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 9. Tabulasi Silang Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien (n=49)

Perilaku Caring	Cukup Puas n (%)	Sangat Puas n (%)	Total n (%)
Sangat caring	21 (42,9)	28 (57,1)	49 (100)
Total	**21 (42,9)**	**28 (57,1)**	**49 (100)**

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh responden menilai perilaku caring perawat dalam kategori sangat caring. Dari 49 responden tersebut, sebanyak 21 responden (42,9%) berada pada kategori cukup puas dan 28 responden (57,1%) berada pada kategori sangat puas. Tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang menilai perilaku caring perawat sangat caring tersebar pada kategori cukup puas dan sangat puas. Karena seluruh responden berada pada kategori sangat caring, variasi kategori caring tidak terlihat pada tabulasi silang, sehingga hubungan antara kedua variabel selanjutnya dianalisis menggunakan skor total melalui uji korelasi Spearman.

Tabel 10. Tabel Uji Spearman

Variabel	Statistik (W)	df	Sig. (p-value)	r	p-value
Caring Perawat	0,914	49	0,002	0.834	0.000
Kepuasan Pasien	0,883	49	0,000		

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai $\rho = 0{,}834$ dengan $p < 0{,}001$. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, positif, dan sangat kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin baik perilaku *caring* yang dirasakan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hubungan yang sangat kuat dalam

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara perawat dan pasien merupakan bagian penting dari pengalaman pasien. *Caring* tidak hanya ditunjukkan melalui tindakan klinis, tetapi juga melalui kemampuan memahami kondisi pasien, hadir ketika pasien membutuhkan dukungan, membantu memenuhi kebutuhan, memberikan informasi, dan mempertahankan harapan pasien.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui teori *caring* Swanson. Proses knowing menggambarkan usaha perawat memahami pengalaman dan kebutuhan pasien. Being with menunjukkan kehadiran emosional perawat. Doing for menggambarkan tindakan perawat dalam membantu pasien memenuhi kebutuhan. Enabling berkaitan dengan pemberian informasi dan dukungan agar pasien mampu menghadapi situasi yang dialaminya, sedangkan maintaining belief berkaitan dengan mempertahankan keyakinan dan memberikan harapan kepada pasien. Kelima proses tersebut dapat menciptakan pengalaman interpersonal yang positif selama pasien menjalani perawatan.

Caring Swanson dan SERVQUAL memiliki fokus yang berbeda tetapi dapat digunakan secara saling melengkapi. *Caring* Swanson menekankan proses hubungan dan perilaku perawat, sedangkan SERVQUAL menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan ketanggapan perawat dalam membantu pasien serta merespons kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Dimensi *empathy* menggambarkan perhatian individual, kepedulian, dan kemampuan perawat dalam memahami kebutuhan serta kondisi pasien. Sementara itu, dimensi *tangibles* mencakup aspek fisik pelayanan yang dapat diamati pasien, seperti penampilan perawat, kebersihan, kenyamanan, serta kondisi fasilitas yang mendukung pelayanan keperawatan. Secara konseptual, proses *knowing* dan *being with* dapat berkaitan dengan pengalaman pasien pada dimensi *empathy* dan *assurance*, sedangkan *doing for* dan *enabling* dapat berkaitan dengan *responsiveness* dan *reliability*. Dimensi *tangibles* memiliki karakteristik yang lebih berfokus pada aspek fisik sehingga tidak mempunyai padanan langsung dengan proses *caring* Swanson.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ambarika dan Wardani (2021) yang menemukan hubungan antara perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan kesehatan. Ginting *et al*. (2022) juga menemukan hubungan kuat dan signifikan dengan $\rho = 0{,}633$ ($p = 0{,}001$). Christianingsih *et al*. (2022) menemukan hubungan positif antara *caring* perawat dan kepuasan pasien dengan $r = 0{,}494$ ($p < 0{,}001$). Prasetya *et al*. (2023) juga menemukan hubungan antara *caring* perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

Temuan penelitian terbaru juga mendukung hasil tersebut. Wuisan *et al*. (2024) menemukan hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, sedangkan Rohita dan Nurkholik (2024) menemukan hubungan signifikan antara *caring* perawat berdasarkan teori Swanson dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian Kartika *et al*. (2025) juga melaporkan adanya hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien.

Meskipun demikian, hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini tidak berarti bahwa *caring* merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan pengalaman multidimensional yang dapat berkaitan dengan kondisi fasilitas, keandalan pelayanan, ketanggapan, rasa aman, empati, pelayanan medis, karakteristik penyakit, serta pengalaman pasien sebelumnya. Nilai korelasi yang sangat kuat

menunjukkan bahwa pada sampel penelitian ini terdapat keterkaitan yang erat antara penilaian pasien terhadap perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan yang dirasakan, bukan membuktikan hubungan sebab-akibat.

Implikasi penelitian ini adalah pentingnya mempertahankan perilaku *caring* secara konsisten dalam pelayanan keperawatan. Perawat perlu mempertahankan kemampuan memahami kebutuhan pasien, memberikan kehadiran dan perhatian, membantu memenuhi kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan dukungan emosional. Bagi rumah sakit, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan melalui pembinaan, monitoring, pelatihan, dan pengembangan kompetensi *caring* secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat pada pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Panti Waluya Malang berada pada kategori sangat *caring*, dengan nilai rata-rata 59,57, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada tingkat tinggi dengan nilai rata-rata 95,94. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang positif, sangat kuat, dan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($\rho = 0{,}834$; $p = 0{,}000 < 0{,}05$). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang memberikan penilaian lebih baik terhadap perilaku *caring* perawat cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi.

Rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan penerapan *caring* secara konsisten melalui pembinaan, monitoring, dan pengembangan kompetensi perawat sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIKES Widyagama Husada Malang, Rumah Sakit Panti Waluya Malang, dosen pembimbing, serta seluruh responden yang telah memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesia Journal Oh Health Science*, *13*(1), 53–60. https://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273

Christianingsih, N., Kurniawan, M. H., Huda, M. H., & Wahyuni, E. (2022). Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Pendahuluan Metode. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Alturistik (JIKA)*, *5*(2), 34–40. https://doi.org/10.48079/jikal.v5i2.92

Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Karo, M. B. (2022). Hubungan caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa(JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, *10*(2), 385–392. https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392

Mohammed, E., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-qudimat, A. R., Doaib, A. M., Raniah, M., Lina, I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients ' satisfaction with the quality of nursing care : A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, *20*(August 2023), 100690. https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690

Prasetyo, H., Putri, P., Setiawan, D., Putra, H., & Hasanah, K. (2023). HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN BALADHIKA HUSADA JEMBER The Relationship Of Nurse ' s Caring Behavior With Patient Satisfaction In Hospital Baladhika Husada Jember. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan Dan Teknologi*, *5*(2), 103–108. https://doi.org/10.52674/jkikt.v5i2.110

Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, *1*(1), 1–4. https://doi.org/10.35473/jkbs.v1i1.2162

Rohita, T., & Nurkholik, D. (2024). satisfaction in class 3 inpatient room om m er e on Study participants m er ci al. *Healthcare in Low-Resource Setting*, *12*(11870), 393–396. https://doi.org/10.4081/hls.2024.11870

Rohma, R. A. N., Sani, F. N., & Rahmasari, I. (2024). Hubungan Sikap Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *6*(1), 335–342. https://doi.org/10.37287/jppp.v6i1.2079

Wahyono, B., Masyarakat, K., & Masyarakat, K. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika (JKM)*, *10*(2), 31–42. https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169

WHO. (2020). *Who guidelines on physical activity and sedentary behaviour*.

Wuisan, S. J. I., Larira, D. M., & Pondaag, F. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado Relationship Between Nurses ' Caring Behavior and Patient Satisfaction Levels in the Inpatient Ward at Bhayangkara Hospital Mana. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Mapalus*, *02*(02), 70–76. https://doi.org/10.35790/mnsj.v2i2.55776

Yunalia, E. M., Samudera, W. S., Suharto, I. P. S., & Astuti, W. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan dan Kepuasan Pasien Pre Operasi Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan dan Kepuasan Pasien Pre Operasi Endang Mei Yunalia , Wahyu Sukma Samudera , Idola Perdana Sulistyoning Suha. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*, *9*(1), 59–65. https://doi.org/10.33655/mak.v9i1.220

Cite this article as: Katarina *et al. (2026).*
Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa.
Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada. 15(2), 132-140.
https://doi.org/10.33475/jikmh.v15i2.466