HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024
Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: January, 02, 2026
Revised: January, 20, 2026
Available online: January, 20, 2026
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Korelasi *caring* tenaga medis dan perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

Abstract

Background: Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality, particularly in nursing care. Nurses and medical staff interact most frequently with patients. Inadequate responsiveness, ineffective communication, and limited emotional support remain common causes of dissatisfaction among inpatients. Caring behaviors, based on Watson and Swanson's Caring Theory, are considered fundamental to fostering a therapeutic relationship and improving patient perceptions of service quality. However, in the context of inpatient care at Brayat Minulya Hospital in Surakarta, the implementation of caring behaviors remains challenging, particularly in terms of responsiveness and therapeutic communication. Empirical studies that simultaneously compare the contribution of caring behaviors of nurses and medical staff to satisfaction with nursing services in local hospitals are limited.
Purpose: To analyze the correlation between caring behaviors of medical personnel and nurses and satisfaction with nursing services in inpatients.
Method: This non-experimental quantitative study, using a correlational design and a cross-sectional approach, was conducted in the inpatient ward of Brayat Minulya Hospital, Surakarta, during May–June 2025. A total of 160 inpatients who met the inclusion criteria (aged ≥18 years and receiving care for ≥2 x 24 hours) were recruited using a random sampling technique. Care behavior was measured using a care questionnaire adapted from Pardede based on Swanson's care dimensions, while nursing service satisfaction was assessed using a SERVQUAL-based questionnaire. Data were analyzed using the Spearman correlation test.
Results: Nurses' caring behavior showed a positive and significant correlation with nursing service satisfaction ($r = 0.440$; $p < 0.001$) in the moderate category. Medical staff's caring behavior also had a positive and significant correlation with nursing service satisfaction ($r = 0.198$; $p = 0.012$), indicating a weak relationship. Nurses' caring behavior showed a more dominant relationship with patient satisfaction.
Conclusion: Caring behaviors, both from nurses and medical staff, are significantly associated with satisfaction with nursing services in hospitalized patients. These behaviors play a more substantial role in shaping patient satisfaction. Strengthening caring practices through ongoing training and organizational support is essential to improving the quality of nursing services and patient-centered care in hospital settings.
Suggestion: Further research is recommended to use longitudinal or experimental designs to test the causal relationship between caring behavior and nursing service satisfaction and include organizational variables as controlling factors.

Keywords: Caring Behavior; Inpatient Care; Nursing Services; Patient Satisfaction.

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan keperawatan. Dalam hal ini perawat dan staf medis memiliki interaksi paling sering dengan pasien. Ketanggapan yang tidak memadai, komunikasi yang tidak efektif, dan dukungan emosional yang terbatas tetap menjadi penyebab umum ketidakpuasan di antara pasien rawat inap. Perilaku *caring* (peduli) yang didasarkan pada

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

Teori *Caring* Watson dan Swanson, dianggap sebagai hal mendasar dalam membina hubungan terapeutik dan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Namun, dalam konteks pelayanan rawat inap di RS Brayat Minulya Surakarta, implementasi perilaku *caring* masih menghadapi tantangan, khususnya pada aspek responsivitas dan komunikasi terapeutik, serta kajian empiris yang secara simultan membandingkan kontribusi perilaku *caring* perawat dan staf medis terhadap kepuasan layanan keperawatan di rumah sakit lokal masih terbatas.

Tujuan: Untuk menganalisis korelasi antara perilaku *caring* tenaga medis dan perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap.

Metode: Studi kuantitatif non-eksperimental dengan desain korelasional dan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan di ruang rawat inap RS Brayat Minulya Surakarta pada periode Mei–Juni 2025. Sebanyak 160 pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi (usia ≥18 tahun dan menjalani perawatan ≥2×24 jam) direkrut menggunakan teknik *accidental sampling*. Perilaku *caring* diukur menggunakan kuesioner kepedulian yang diadaptasi dari Pardede berdasarkan dimensi kepedulian Swanson, sedangkan kepuasan layanan keperawatan dinilai menggunakan kuesioner berbasis *SERVQUAL*. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman.

Hasil: Perilaku *caring* perawat menunjukkan korelasi positif dan signifikan dengan kepuasan layanan keperawatan ($r = 0.440$; $p < 0.001$) kategori sedang. Perilaku *caring* staf medis juga berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan layanan keperawatan ($r = 0.198$; $p = 0.012$), yang menunjukkan hubungan lemah. Perilaku *caring* perawat menunjukkan hubungan yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien.

Simpulan: Perilaku *caring*, baik dari perawat maupun staf medis berhubungan secara signifikan dengan kepuasan layanan keperawatan pada pasien rawat inap. Perilaku ini memainkan peran yang lebih substansial dalam membentuk kepuasan pasien. Penguatan praktik *caring* melalui pelatihan berkelanjutan dan dukungan organisasional sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan dan asuhan yang berpusat pada pasien di lingkungan rumah sakit.

Saran: Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau eksperimental untuk menguji hubungan kausal antara perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan keperawatan serta memasukkan variabel organisasi sebagai faktor pengendali.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Layanan Keperawatan; Perilaku *Caring*; Rawat Inap.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan dan mencerminkan keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien. Dalam konteks pelayanan rawat inap, kepuasan pasien menjadi aspek strategis karena berkaitan langsung dengan intensitas dan keberlanjutan interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Tingkat kepuasan yang baik berkaitan erat dengan meningkatnya kepercayaan pasien, kepatuhan terhadap rencana terapi, serta kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan yang sama (Laila, 2024; Fadhal & Dioso, 2025). Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada munculnya keluhan, menurunnya loyalitas, serta melemahnya hubungan terapeutik antara pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien perlu mendapat perhatian serius dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan (Chen, Zhang, Qin, Yu, Yu, Lin, Li, Zheng, & Wang, 2022).

Pelayanan keperawatan memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menjalani perawatan, karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Dalam penelitian ini, tenaga medis merujuk pada dokter yang terlibat langsung dalam pelayanan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan tindakan klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara perawat dan pasien (Kibret, Tadesse, Debella, Degefa, & Regassa, 2022). Salah satu aspek utama dalam interaksi tersebut adalah perilaku *caring*. *Caring* mencerminkan sikap empati, kepedulian, kepekaan, kemampuan mendengarkan, serta kehadiran emosional tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan fisik dan psikologis pasien. Perilaku *caring* yang ditunjukkan secara konsisten dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai, sehingga berkontribusi terhadap terbentuknya

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan (Wahyudi & Rahma, 2025). Dengan demikian, perilaku *caring* menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Namun demikian, implementasi perilaku *caring* dalam praktik pelayanan kesehatan belum selalu berjalan optimal. Dalam beberapa konteks pelayanan, masih dijumpai keluhan pasien yang berkaitan dengan kurangnya responsivitas tenaga kesehatan, komunikasi yang terbatas, serta minimnya perhatian terhadap kondisi emosional pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek nonteknis pelayanan, khususnya *caring*, masih menjadi tantangan dalam praktik pelayanan keperawatan. Situasi tersebut berpotensi menurunkan kualitas hubungan terapeutik dan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Damayanti, Ghina, Rifqi, Ridwan, & Purnama, 2023).

Kondisi tersebut juga tercermin di RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan survei kepuasan pasien rawat inap internal rumah sakit yang dilakukan oleh unit mutu pada triwulan IV tahun 2024, skor dimensi responsivitas hanya mencapai 69%, lebih rendah dibandingkan dimensi keandalan (78%) dan jaminan pelayanan (81%). Selain itu, laporan pengaduan pasien menunjukkan bahwa, sebagian besar keluhan berkaitan dengan keterbatasan komunikasi tenaga kesehatan, waktu interaksi yang singkat, serta kurangnya pendampingan emosional selama perawatan (Smerat, Abu Ejheisheh, Ayed, Aqtam, & Batran, 2025). Kondisi tersebut menegaskan urgensi dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai hubungan perilaku *caring* tenaga medis dan perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan di RS Brayat Minulya Surakarta. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa, rendahnya responsivitas, komunikasi, dan empati tenaga kesehatan berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan layanan medis telah memadai, aspek *caring* dalam pelayanan keperawatan masih memerlukan perhatian khusus (Fadhal & Dioso, 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perilaku *caring* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian yang membandingkan secara simultan kontribusi *caring* perawat dan *caring* tenaga medis terhadap kepuasan pelayanan keperawatan dalam satu model analisis pada konteks rumah sakit lokal masih terbatas, khususnya di RS Brayat Minulya Surakarta. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai tambah empiris dalam memberikan gambaran peran relatif *caring* perawat dan tenaga medis dalam membentuk kepuasan pelayanan keperawatan.

METODE

Penelitian kuantitatif non-eksperimental dengan desain korelasional dan pendekatan cross-sectional. Desain tersebut dipilih untuk mengidentifikasi hubungan antara perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan keperawatan pada satu waktu pengukuran tanpa memberikan intervensi. Variabel dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* tenaga medis dan perawat sebagai variabel independen serta kepuasan pelayanan keperawatan sebagai variabel dependen. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RS Brayat Minulya Surakarta pada periode Mei–Juni 2025 yang berjumlah 210 pasien.

Sampel penelitian berjumlah 160 pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Penggunaan teknik *accidental sampling* berpotensi menimbulkan bias representasi sehingga hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Subjek penelitian adalah pasien rawat inap berusia ≥18 tahun, menjalani perawatan minimal 2×24 jam, dalam kondisi sadar, mampu berkomunikasi, dan bersedia menjadi responden.

Instrumen pengumpulan data menggunakan dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner perilaku *caring* tenaga medis dan perawat serta kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan. Kuesioner perilaku *caring* disusun berdasarkan dimensi *caring* Swanson yang diadaptasi dari Pardede (2022) yang meliputi *maintaining belief, knowing, being with, doing for,* dan *enabling*. Pemilihan dimensi *caring* Swanson didasarkan pada relevansinya dalam menggambarkan hubungan interpersonal dan dukungan emosional dalam konteks pelayanan keperawatan. Sedangkan kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan disusun berdasarkan konsep *SERVQUAL*. Kuesioner perilaku *caring* terdiri dari 24 item pernyataan dan kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan terdiri dari 20 item pernyataan, masing-masing menggunakan skala Likert 4 poin. Skala Likert 4 poin digunakan untuk menghindari kecenderungan respon netral dan meningkatkan ketajaman distribusi data. Kategori tinggi dan puas ditetapkan apabila skor

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

responden ≥75% dari skor maksimum masing-masing instrumen.

Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* pada 30 responden di luar sampel penelitian dengan hasil seluruh item dinyatakan valid. Uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai r hitung > r tabel (0.361). Sedangkan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan nilai α = 0.892 untuk kuesioner perilaku *caring* dan α = 0.901 untuk kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman dengan tingkat signifikansi 0.05 karena data berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan nomor surat: 5734/B.2/KEPK-FKUMS/VI/2025, pada tanggal 14 Juni 2025.

HASIL

Tabel Distribusi Karakteristik Responden (N=160)

Variabel	Hasil	r	p-value
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(41.59±14.24)(19–73)		
19-24	47/29.4		
25–44	95/59.4		
≥45	18/11.2		
Jenis Kelamin (n/%)			
Laki-laki	83/51.9		
Perempuan	77/48.1		
Pendidikan (n/%)			
SMP	11/6.9		
SMA	90/56.2		
D3	47/29.4		
S1	12/7.5		
Lama Hari Rawat (n/%) (Hari)			
2	1/0.6		
3	110/68.8		
4	44/27.5		
5	5/3.1		
Pernah Dirawat Sebelumnya (n/%)			
Ya	117/73.1		
Tidak	43/26.9		
Tingkat Kepuasan (n/%)			
Rendah–Sedang	63/39.4		
Tinggi	97/60.6		
***Caring* Perawatan (n/%)**			
Rendah–Sedang	63/39.4		
Tinggi	97/60.6		
Pelayanan Perawat (Mean±SD)(Rentang)			
Caring	(57.79 ± 7.27)(40-78)	0.440	0.000
Kepuasan	(24.61 ± 3.26(15-33)		
Pelayanan Tenaga Medis (Mean±SD)(Rentang)			
Caring	(57.40 ± 6.92)(40-75)	0.198	0.012
Kepuasan	(24.63 ± 3.30)(17-33)		

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

Berdasarkan tabel di atas, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan gambaran pasien rawat inap yang cukup beragam. Usia responden memiliki rerata 41.59 tahun dengan nilai standar deviasi 14.24 pada rentang usia 19-73 tahun, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berasal dari rentang usia yang cukup luas, mencakup usia dewasa muda hingga lanjut usia. Mayoritas responden berada pada usia produktif dan cenderung memiliki tingkat kesadaran serta ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Distribusi jenis kelamin relatif seimbang antara laki-laki (51.9%) dan Perempuan (48.1%), sehingga persepsi kepuasan dan penilaian terhadap perilaku *caring* tenaga kesehatan tidak didominasi oleh satu kelompok gender tertentu.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA (56.2%) dan diploma (29.4%), menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki kemampuan literasi yang cukup baik untuk memahami informasi pelayanan kesehatan dan berkomunikasi dengan tenaga kesehatan. Lama hari rawat sebagian besar berada pada rentang tiga hari (68.8%), memungkinkan pasien memiliki pengalaman interaksi yang cukup dengan perawat dan tenaga medis dalam menilai perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan keperawatan.

Selain itu, sebagian besar responden memiliki riwayat pernah dirawat sebelumnya (73.1%). Pengalaman rawat inap sebelumnya dapat memengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan, sehingga responden cenderung memiliki standar pembanding dalam menilai perilaku *caring* dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Karakteristik ini penting untuk dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil hubungan antara perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan keperawatan. Sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan pada kategori tinggi (60.6%) dibandingkan kategori rendah–sedang (39.4%). Selain itu, responden menilai *caring* perawat berada pada kategori tinggi (60.6%) dibandingkan kategori rendah–sedang (39.4%).

Caring perawat memiliki nilai rata-rata yang berada pada kategori tinggi, sementara kepuasan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai perawat telah menunjukkan sikap peduli, empati, dan perhatian yang baik selama proses perawatan, yang sejalan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hasil analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *caring* perawat dan kepuasan pelayanan keperawatan ($r = 0.440$; $p < 0.05$) dengan kekuatan hubungan sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki kontribusi yang bermakna secara praktis dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Semakin baik perilaku *caring* yang ditunjukkan perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Caring tenaga medis, nilai rata-rata juga berada pada kategori tinggi, dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga medis dinilai telah menunjukkan perilaku *caring* yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Secara keseluruhan, hasil deskriptif ini menggambarkan bahwa tingginya tingkat *caring* perawat dan tenaga medis diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang berada pada kategori puas. Selain itu, terdapat hubungan positif dan signifikan antara *caring* tenaga medis dan kepuasan pelayanan keperawatan ($r = 0.198$; $p < 0.05$), namun dengan kekuatan hubungan yang tergolong kecil. Hal ini menunjukkan bahwa *caring* tenaga medis tetap berkontribusi terhadap kepuasan pelayanan keperawatan, meskipun pengaruhnya relatif lebih lemah dibandingkan *caring* perawat. Perbedaan kekuatan hubungan ini mencerminkan peran perawat yang lebih intensif dan berkelanjutan dalam berinteraksi dengan pasien selama masa perawatan rawat inap.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini secara langsung menjawab tujuan penelitian dengan menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dan tenaga medis berhubungan signifikan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap. *Caring* perawat menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang, sedangkan *caring* tenaga medis memiliki hubungan positif dengan kekuatan lemah. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh ketepatan tindakan klinis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal dan pendekatan humanistik yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit (Wahyudi & Rahma, 2025).

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

Pengaruh *caring* perawat yang lebih dominan terhadap kepuasan pelayanan keperawatan dapat dipahami mengingat perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi dengan pasien selama masa rawat inap. Perawat tidak hanya melaksanakan tindakan keperawatan, tetapi juga berperan sebagai pendamping pasien, komunikator, serta sumber dukungan emosional. Dalam kerangka teoritik, temuan penelitian ini sejalan dengan teori *Human Caring Jean Watson* yang menempatkan *caring* sebagai inti dari praktik keperawatan. Ketika perawat mampu menunjukkan sikap ramah, responsif terhadap kebutuhan pasien, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, serta memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami, pasien akan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga terbentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima (Tesema, Golja, Atomsa, & Berisa, 2025).

Sebaliknya, pada kelompok pasien dengan tingkat kepuasan rendah–sedang, kondisi ini dapat mencerminkan adanya ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan respons, kualitas komunikasi, dan perhatian individual dari perawat. Apabila dimensi *caring* tersebut belum dirasakan secara optimal, maka kepuasan pasien cenderung menurun. Variasi kepuasan ini juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, khususnya usia. Pada kelompok usia ≥45 tahun tampak kecenderungan kepuasan tinggi yang lebih dominan, yang sejalan dengan temuan bahwa pasien usia lebih tua umumnya lebih dapat menerima kondisi kesehatannya serta lebih menghargai perhatian emosional dan empati yang diberikan oleh perawat dibandingkan pasien usia yang lebih muda (Mawikere, Manampiring, & Toar, 2021).

Meskipun terdapat perbedaan karakteristik individu, seperti usia dan jenis kelamin, faktor penentu utama kepuasan pasien tetap terletak pada kualitas perilaku *caring* perawat. Dimensi *caring* yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menjadi aspek yang paling nyata dirasakan pasien selama menjalani perawatan. Selain itu, durasi perawatan yang lebih lama memberikan kesempatan terjadinya interaksi yang lebih intens dan berulang antara pasien dengan perawat, sehingga berbagai aspek *caring*, seperti komunikasi terapeutik, responsivitas, dan empati, dapat dirasakan secara lebih optimal. Hal ini semakin menegaskan bahwa perilaku *caring* perawat merupakan komponen kunci dalam membentuk kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap (Pakpahan, Hutabarat, Silalahi, & Devi, 2025; Kismanto & Murtopo, 2023).

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori *Middle Range Caring* dari Kristen Swanson, khususnya pada proses *being with* dan *enabling* yang sangat relevan dalam konteks pelayanan rawat inap. Kehadiran emosional perawat, pemahaman terhadap kebutuhan unik pasien, serta kemampuan memberikan dukungan dan edukasi selama proses penyembuhan terbukti berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang melaporkan adanya hubungan signifikan antara *caring* perawat dan kepuasan pasien di berbagai setting pelayanan kesehatan (Gurusinga, 2020). Namun demikian, kekuatan hubungan yang berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa kepuasan pelayanan keperawatan juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti sistem pelayanan, lingkungan perawatan, dan karakteristik individu pasien.

Di sisi lain, *caring* tenaga medis juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan keperawatan, meskipun dengan kekuatan hubungan yang lebih lemah. Temuan ini tidak berarti bahwa peran tenaga medis kurang penting, melainkan mencerminkan karakteristik interaksi tenaga medis dengan pasien yang relatif lebih singkat dan episodik dibandingkan perawat. Meskipun demikian, perilaku *caring* tenaga medis tetap berkontribusi dalam membentuk pengalaman pasien secara keseluruhan, terutama melalui komunikasi yang jelas, sikap empatik, serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan klinis. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa empati dan kualitas komunikasi tenaga medis berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien, meskipun dampaknya tidak sekuat peran perawat dalam pelayanan rawat inap (Smerat et al., 2025; Alhussin, Mohamed, Hassan, Al-Qudimat, Doaib, & Alhawsawy, 2024).

Apabila dikaitkan dengan konsep kualitas pelayanan *SERVQUAL*, perilaku *caring* perawat dan tenaga medis terutama berkontribusi pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*, serta secara tidak langsung memengaruhi dimensi *assurance* dan *reliability*. Responsivitas perawat dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat, serta empati yang diwujudkan melalui komunikasi terapeutik dan perhatian personal, merupakan aspek yang paling nyata dirasakan pasien selama menjalani

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

perawatan. Hal ini menjelaskan mengapa *caring* perawat memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pelayanan keperawatan dibandingkan *caring* tenaga medis (Oluma & Abadiga, 2020).

Dari perspektif pengembangan ilmu keperawatan, penelitian ini mengisi celah penelitian (*research gap*) yang masih terbatas, khususnya terkait kajian empiris yang membandingkan peran *caring* perawat dan *caring* tenaga medis secara simultan terhadap kepuasan pelayanan keperawatan dalam satu model analisis. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan peran *caring* perawat secara tunggal tanpa mempertimbangkan kontribusi relatif tenaga medis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan bahwa meskipun kedua profesi berperan penting, *caring* perawat tetap menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap (Gunawan, Aungsuroch, Watson, & Marzilli, 2022).

Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu menjadikan *caring* sebagai kompetensi inti dalam pelayanan keperawatan. Penguatan perilaku *caring*, khususnya pada perawat, dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, pengembangan soft skills, supervisi klinik yang berorientasi pada *patient-centered care*, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung pemberian asuhan secara holistik. Selain itu, tenaga medis juga perlu didorong untuk mengintegrasikan nilai-nilai *caring* dalam praktik klinis, terutama dalam aspek komunikasi dan keterlibatan pasien dalam proses perawatan (Lotfi, Zamanzadeh, Valizadeh, & Khajehgoodari, 2019). Selain perilaku *caring*, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti rasio perawat-pasien, beban kerja, dan sistem penugasan, yang dalam penelitian ini belum dianalisis secara mendalam (Cline, Gomolin, & Safai, 2020; Vidian, Ismainar, & Ulfah, 2025).

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan; desain cross-sectional yang membatasi penarikan kesimpulan kausal, dan penggunaan accidental sampling berpotensi menimbulkan bias representasi. Selain itu, penelitian ini belum mengontrol faktor-faktor lain, seperti beban kerja perawat, rasio perawat-pasien, serta kondisi klinis pasien yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau eksperimental serta memasukkan variabel organisasi dan karakteristik pasien secara lebih komprehensif (Yayeh, Dinkayehu, Endrias, & Assegie, 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa perilaku *caring* perawat dan tenaga medis merupakan faktor penting yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap. *Caring* perawat memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan *caring* tenaga medis, namun keduanya tetap perlu diperhatikan secara terpadu. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk menjadikan *caring* sebagai bagian integral dari kebijakan peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pengalaman dan kepuasan pasien. Dengan membandingkan kontribusi perilaku *caring* perawat dan tenaga medis secara simultan, penelitian ini memberikan nilai tambah empiris yang belum banyak diangkat dalam penelitian sebelumnya.

SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan tenaga medis dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap. *Caring* perawat memiliki hubungan positif dengan kekuatan sedang, sedangkan *caring* tenaga medis menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan lemah. Temuan ini menegaskan bahwa perilaku *caring* perawat berperan lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien, sehingga perlu menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan berbasis *patient-centered care.*

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau eksperimental untuk menguji hubungan kausal antara perilaku *caring* dan kepuasan pelayanan keperawatan serta memasukkan variabel organisasi sebagai faktor pengendali.

DAFTAR PUSTAKA

Alhussin, E. M., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, *20*, 100690.

Chen, X., Zhang, Y., Qin, W., Yu, Z., Yu, J., Lin, Y., Li, X., Zheng, Z., & Wang, Y. (2022). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, *12*(1), e053899.

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214

Cline, A., Gomolin, T., & Safai, B. (2020). Factors Influencing Patient Satisfaction in Dermatology. *SKIN: Journal of Cutaneous Medicine*, *4*(6), 543–547.

Damayanti, R., Ghina, R., Rifqi, S., Ridwan, H., & Purnama, A. (2023). Literatur Review: The Relationship Of Caring Nurses With Patient Satisfaction On Quality Nursing Services. *Jurnal Keperawatan Malang*, *8*(2), 474-485.

Fadhal, M., & Dioso, R. I. (2025). A Literarture Review: Patient Satisfaction On The Quality Of Nursing Service In The Adult Inpatient Department. *Journal of Health Research and Technology*, *3*(2), 193–211.

Gunawan, J., Aungsuroch, Y., Watson, J., & Marzilli, C. (2022). Nursing Administration: Watson's Theory of Human Caring. *Nursing Science Quarterly*, *35*(2), 235–243.

Gurusinga, R. (2020). Nurse Caring Behavior on Patient Satisfaction in Hospitals. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, *5*(1).

Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, *Volume 12*, 47–56.

Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116.

Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, *9*(2).

Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, *6*(3), 1189–1196.

Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, *9*(1), 71.

Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*, *19*(1), 19.

Pakpahan, H., Hutabarat, S., Silalahi, D., & Devi, D. (2025). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. *JOURNAL OF Mental Health Concerns*, *4*(2), 145–150.

Pardede, J. A. (2020). *Konsep Caring Dalam Keperawatan: Pendekatan Teori Jean Watson. Osfpreprints, 1–6*.

Smerat, H., Abu Ejheisheh, M., Ayed, A., Aqtam, I., & Batran, A. (2025). Patient satisfaction with the quality of nursing care in critical care units and medical wards in West Bank Hospitals, Palestine: A cross-sectional study. *PLOS One*, *20*(4), e0322804.

Tesema, T. M., Golja, E. A., Atomsa, L., & Berisa, Y. M. (2025). Perception of caring behaviors and associated factors among nurses working in public hospitals of East Wollega Zone, Ethiopia, 2023. Mixed method study. *Frontiers in Public Health*, *13*.

Vidian, A., Ismainar, H., & Ulfah, A. (2025). Optimalisasi Penugasan Kerja Perawat di Poliklinik Rumah Sakit Pekanbaru Medical Centre Tahun 2024. *Jurnal Syntax Admiration*, *6*(1), 409–419.

Wahyudi, T., & Rahma, R. (2025). The effect of nurse behavior on patient satisfaction through service quality as an intervention variable in the inpatient room of Shaykh Yusuf Hospital. *Indonesia Accounting Research Journal*, *12*(3), 115–124.

Yayeh, M. B., Dinkayehu, T. E., Endrias, E. E., & Assegie, M. T. (2025). Prevalence and associated factors of caring behavior among nurses in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, *25*(1), 756.

Betty Sukmawati, Faizah Betty Rahayuningsih*

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Faizah Betty Rahayuningsih. *Email: fbr200@ums.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i11.2214