

**PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW***

***NURSE CARING BEHAVIOR OF PATIENT SATISFACTION LEVEL IN  
HOSPITAL : LITERATURE REVIEW***

**Ismaniar Nurwianti<sup>1</sup>, Mita<sup>2</sup>, Triyana Harlia Putri<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswi Prodi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak

<sup>2,3</sup> Dosen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak

Email: [ismaniarnurwianti61@gmail.com](mailto:ismaniarnurwianti61@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam aspek pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit menentukan keputusannya untuk berkunjung di lain waktu pada masa mendatang. Berdasarkan banyaknya tinjauan mengenai adanya konsep caring dan kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk melakukan literature review demi mengkaji hubungan caring dengan kepuasan pasien, serta konsep caring dan kepuasan pasien itu sendiri. **Tujuan:** Mengetahui perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. **Metode:** Metode yang digunakan adalah penelusuran database elektronik pada PubMed, Google Scholar, dan Science Direct dengan rentang periode publikasi tahun 2015 – 2020. **Hasil:** Delapan artikel dipakai dalam review. Seluruhnya menunjukkan hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Indikator perilaku caring yang dibutuhkan sebaiknya dapat disesuaikan dengan kebutuhan perawatan pasien yang ada. **Kesimpulan:** Perilaku caring perawat sangat esensial untuk dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien karena berdampak positif pada kondisi kesehatan pasien.

**Kata Kunci :** Nursing care, Nurse caring, dan Patient satisfaction

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is one of the main indicators in the aspect of health services in hospitals. Patients who have a high level of satisfaction with nursing services at the hospital determine their decision to visit at another time in the future. Based on the many reviews regarding the concept of caring and patient satisfaction, the researchers are interested in conducting a literature review in order to examine the relationship between caring and patient satisfaction, as well as the concept of caring and patient satisfaction. **Objective:** To determine the caring behavior of nurses on the level of patient satisfaction in the hospital. **Methods:** The method used was search and database electronic PubMed, Google Scholar, and Science Direct with a range of publication periods from 2015 to 2020. **Results:** Eight articles were used in the review. All of them show a significant relationship between behavior caring nurse and patient satisfaction. The Behavior indicators caring needed should be tailored to the patient's existing care needs. **Conclusion:** behavior caring Nurse Is essential to increase patient satisfaction because it has a positive impact on the patient's health condition.

**Keywords:** Nursing care, Nurse caring, and Patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah kondisi ketika kemauan, hasrat dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi, harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan menjadi faktor yang bermakna untuk membangun suatu pelayanan yang paham terhadap kebutuhan pasien. (Farzianpour,2015). Selain itu dalam pemberian penanganan medis, pasien sebagai pengguna jasa kesehatan juga perlu memperoleh pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan. Tingkat kepuasan pasien memiliki peran penting karena dapat mengindikasikan tingkat kualitas layanan kesehatan di rumah sakit (Ginting, 2016) Pengembangan kinerja suatu rumah sakit dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pasien yang menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit tersebut. Pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap suatu pelayanan keperawatan di rumah sakit menentukan keputusannya untuk berkunjung di lain waktu pada masa mendatang (Ismaniar, 2019).

Kesehatan merupakan hak mendasar setiap manusia yang perlu dipenuhi, terutama dalam sektor jasa kesehatan yang salah satu misi utamanya yakni mencegah, mengobati, dan merehabilitasi kesehatan pasien. Seorang perawat berperan penting dalam memastikan kepuasan pasien, sebab perawat merupakan orang yang sehari-hari berinteraksi secara langsung dengan pasien, salah satu tindakan yang dapat diberikan oleh perawat untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam layanan kesehatan yakni perilaku caring. *Caring* di bidang keperawatan merupakan hal pokok dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan (Cosma, S. , 2020).

*Caring* memiliki kedudukan utama pada pelaksanaan keperawatan meliputi pendekatan secara dinamis. *Caring* secara menyeluruh berhubungan dengan tindakan asuhan keperawatan yang memiliki pendekatan secara dinamis dan memiliki pelayanan sejak lahir sampai dengan meninggal (Asriwati, 2019) (Teting N,2018).

Tingkat kepuasan pasien dan perilaku caring perawat merupakan dua komponen

yang saling berkaitan erat (Goh, 2016). Perilaku *caring* mampu meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit. Pasalnya, perilaku *caring* menekankan pada aspek teknis dan psikologis (Compton, 2018). Aspek teknis meliputi adanya pemenuhan kebutuhan akan sanitasi yang bersih, suhu yang hangat, air bersih, pencahayaan ruangan yang cukup, serta makanan yang bergizi (Nightingale, 2018). Sedangkan kebutuhan psikologis meliputi beberapa pemahaman terhadap perasaan pasien sehingga menimbulkan adanya rasa aman, nyaman, dan dukungan untuk membantu proses kesembuhannya (Bucco, 2015).

Pengukuran terhadap kepuasan pasien menyediakan informasi yang krusial bagi kinerja dan kualitas manajemen rumah sakit, hal ini meliputi sebuah pengetahuan pekerja kesehatan, kompetensi dan penerapan teknologi yang memadai, serta persepsi pasien tentang jenis dan tingkat pelayanan yang mereka terima (Nightingale, 2018). Menurut Barnett (2019), perspektif pasien merupakan subjek yang multidimensional, beberapa aspek yang termasuk ke dalam perspektif pasien antaralain interpretasi pasien terhadap pengalamannya dengan sistem kesehatan, pandangan pasien dalam berinteraksi dengan perawat, dan persepsi pasien terhadap layanan (Buchanan, J., Dawkins, P., & Lindo, J. L. M, 2015).

Para peneliti terdahulu mengaitkan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan yang diterima, dalam hal ini yakni perilaku *caring* yang diterapkan oleh perawat (Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. ,2018). Berbagai konsep tentang *caring* juga dijabarkan dalam studi - studi terdahulu, namun belum ditemukan konsep atau definisi yang disepakati secara bersama-sama (Edvardsson, 2016).

Banyak studi menghasilkan konsep *caring* dan dimensi kepuasan pasien yang berbeda-beda. Meskipun demikian, salah satu hasil yang terpenting yakni kepuasan pasien berkaitan erat dengan perilaku *caring* yang

diberikan perawat. Berdasarkan latar belakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* demi mengkaji hubungan *caring* dengan kepuasan pasien, serta konsep *caring* dan kepuasan pasien itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian *Literature review*, yaitu sebuah metode yang disusun secara sistematis dalam mengumpulkan dan mensintesis penelitian terdahulu. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah SPIDER (*Sample, Phenomenon of Interest, Design, Evaluation, Research Type*). Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah jurnal penelitian yang dilakukan di luar Indonesia dengan desain penelitian kuantitatif. Pada tahap awal pencarian artikel jurnal diperoleh sebanyak 20.574 artikel. Berdasarkan hasil *skrining*, diperoleh 16.951 artikel yang kemudian diseleksi berdasarkan kriteria eksklusi dan inklusi dari tahun terbit, jenis artikel, *full-text*, design menggunakan kata kunci "*Nursing care*", "*Nurse caring*", dan "*Patient satisfaction*" dari jumlah tersebut hanya sekitar 39 artikel yang dianggap masih relevan. Peneliti membaca artikel kemudian ditemukan beberapa artikel yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi sehingga peneliti mendapatkan hasil sebanyak 8 artikel yang terpilih.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini menghasilkan implikasi bahwa informasi tentang kesehatan pasien dan kebutuhan perawatan dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien disebut sebagai salah satu indikator yang paling penting dalam menentukan kualitas dan keberlangsungan layanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien juga digunakan untuk mengukur kualitas perilaku keperawatan

yang diberikan perawat kepada pasien. Pengalaman pasien ketika memperoleh tindakan keperawatan dari perawat akan membentuk persepsi pasien dalam menilai kualitas keperawatan yang diterimanya (Edvardsson, 2016).

Sebagaimana dinyatakan oleh Karaca dan Durna (2019) bahwa pendapat pasien tentang kualitas perilaku *caring* perawat merupakan sumber referensi terbaik dalam memberikan bahan dan informasi bagi perencanaan dan evaluasi rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai evaluasi tindakan keperawatan oleh perawat. Kepuasan pasien berhubungan erat dengan perilaku *caring* perawat. Sillero & Zabalegui (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan efektivitas tindakan keperawatan dan merupakan salah satu hasil yang paling penting dalam praktik keperawatan. Dapat dikatakan bahwa asuhan keperawatan yang tidak memadai dapat memengaruhi pengalaman pasien di rumah sakit secara negatif, sehingga mengarah pada ketidakpuasan. Sebaliknya, asuhan keperawatan yang efektif secara positif memberikan dampak pada kepuasan pasien (Al-Awamreh, K., & Suliman, M., 2019).

Tingkat kepuasan Pasien harus diukur menggunakan instrumen penilaian yang valid dan terpercaya untuk menilai kualitas perawatan, mengidentifikasi variabel yang memengaruhi perawatan, menentukan apa yang perlu diprioritaskan dan diubah dalam layanan berdasarkan penilaian pasien (Nightingale, 2018).

Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas perilaku *caring* perawat. Beberapa instrumen pengukuran yakni skala *Nursing Care Quality Questionnaire*, *Revised Human Caring Scale*, *Caring Behavior Inventory-42*, *La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale*, *Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale*, *Patient's Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire (PQNCQ)*, *The Service Quality Model*, *The Person-centred*

*Climate Questionnaire (PCQ-S)*. *Caring Behavior Inventory-42* digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan lima faktor penghargaan pada orang lain (*respect*), jaminan kehadiran perawat (*assurance*), hubungan positif (*connectedness*), serta pengetahuan dan keterampilan profesional (*knowledge and skills*), dan kepedulian pada orang lain (*attentiveness*). Beberapa instrumen pengukuran diterapkan untuk mengukur kepuasan pasien yang memperoleh keperawatan secara intensif. Misalnya *Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale* yang digunakan dan diterapkan pada pengukuran kepuasan pasien yang menjalani perawatan intensif (Romero-García et al., 2018). Sedangkan *Instrumen La-Monica Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS)* adalah yang paling sesuai jika diterapkan pada perawatan intensif dan sesuai dengan kebutuhan pasien di (Spanyol Sillero, A. S., & Zabalegui, A., 2018).

*Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ)* mengukur skala kepuasan berdasarkan 19 item, yang mencakup perhatian perawat kepada pasien, kebaikan, penghargaan, keterampilan, serta kompetensi, dan pemenuhan kebutuhan pasien.<sup>12</sup> PSNCQQ didesain untuk mengukur kebutuhan-kebutuhan di luar kebiasaan pasien dan menilai kepuasan pasien yang rawat inap dalam jangka pendek. Adapun skala *Humane Caring Scale (HCS)* digunakan untuk mengukur kepuasan dengan 46 item kategori yang difokuskan ke dalam 5 subkategori, antara lain mempertahankan hubungan sosial dan privasi, komunikasi dan partisipasi, meningkatkan kondisi fisik, dan memastikan kebutuhan pasien terpenuhi. Skala ini diaplikasikan dengan menyebarkan kuisioner berdasarkan skala Likert rentang 1 hingga 5. Beberapa penelitian juga menggunakan diskusi grup dan wawancara untuk mengidentifikasi kepuasan pasien secara kualitatif. Sedangkan *The Person-centred Climate Questionnaire (PCQ-S)* merupakan skala pengukuran yang baik untuk mengukur pengalaman kepuasan

pasien sebagai seorang manusia dan memfokuskan pada kebutuhan psikososial, meliputi kenyamanan, keramahan, sambutan, dan sebagainya (Edvardsson, 2016).

### **Perilaku *Caring* Perawat**

Perilaku *caring* tidak hanya mencakup aspek teknis kesehatan, melainkan juga aspek psikologis seperti emosi dan psikis pasien. Dampak yang dihasilkan dari diterapkannya perilaku *caring* juga bervariasi, namun tetap berfokus pada kepuasan dan kesehatan pasien. Penelitian ini merumuskan konsep perilaku *caring* secara luas, yaitu secara dimensi fisik dan psikis pasien. Sebagai komponen sistem layanan kesehatan, rumah sakit bertugas untuk meningkatkan kesehatan pasien dan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas demi memenuhi kebutuhan pasien.

Perawat memberi layanan kesehatan baik secara langsung berinteraksi dan berhubungan dengan pasien sehari-hari. Salah satu sikap yang dikembangkan perawat untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pasien adalah dengan menerapkan perilaku *caring*. Perilaku *caring* perawat adalah indikator strategis bagi seorang perawat untuk menerapkan tindakan keperawatan kepada pasien. Oleh sebab itu, peran dan posisi perawat bagi pasien merupakan hal yang penting dan menentukan bagi pasien, sehingga antara perawat dan pasien terjalin relasi yang dilandasi dengan humanisme dan kualitas medis yang baik. King et al., (2019) menyebut hubungan antara pasien dengan perawat ini dengan istilah “*relationship-based care*” atau hubungan yang dilandasi oleh kepedulian dalam bentuk keperawatan.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Kusmiran (2015), *caring* disampaikan oleh perawat kepada pasien dengan memfokuskan perhatian pada pasien, menghargai humanisme, memberikan atensi, dan sikap menghormati. Romero-García et al., (2018) juga mengartikan perilaku *caring* sebagai kombinasi sikap humanistik dan pendekatan saintifik atau medis yang dijalankan secara

kontinu untuk memberikan jaminan kepastian, kondisi kesehatan, dan menumbuhkan kepercayaan diri. Menurut teori *person-centredness* yang dikemukakan Edvardsson et al., (2016), *person-centredness* mengacu pada perilaku keperawatan yang melibatkan humanistik, etika, dan perspektif perawat untuk memberikan keperawatan secara penuh sehingga membangun penghargaan nilai kemanusiaan yang fundamental dengan pasien.

Edvardsson et al., (2016) mengemukakan bahwa konsep perilaku *caring* meliputi tiga ruang lingkup, yakni aspek teknis, hubungan personal, dan dampak kesehatan terhadap pasien. Hal ini didukung oleh pendapat Goh et al., (2016) bahwa *caring* sebagai dimensi layanan kesehatan sebaiknya dipandang dari dua aspek, yakni sains dan seni. Aspek sains diterapkan dengan memberikan tindakan teknis secara tepat, sedangkan seni berkaitan dengan keahlian dalam membangun hubungan interpersonal dengan pasien.

Dimensi medis disebutkan oleh Abdullah et al., (2017) yakni pengetahuan perawat dalam memberikan suntikan dan pengobatan, memahami cara mengoperasikan alat medis dan memberikan penanganan yang tepat kepada pasien. Pada sisi lain, lingkungan rumah sakit seperti sanitasi, kecukupan cahaya, dan kebersihan lingkungan rumah sakit. Namun Watson (dalam Karlou et al., 2018) menyatakan bahwa hubungan interpersonal tetap menjadi perilaku *caring* yang paling penting bagi pasien.

### **Indikator Perilaku *Caring* Perawat**

Berdasarkan instrumen pengukuran tingkat kepuasan pasien yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh indikator-indikator perilaku *caring* yang dipraktikkan oleh perawat. Buchanan et al., (2015) dan Al-Awamreh & Suliman (2019) memanfaatkan pengukuran PSNCQQ yang menyebutkan perilaku *caring* perawat meliputi beberapa di antaranya yakni perhatian dan kepedulian,

keahlian dan kompetensi, respon terhadap panggilan, tanggap memberikan informasi, menjaga privasi, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, Goh et al., (2016) memaparkan indikator perilaku *caring* dapat dilihat dari: (1) kemampuan perawat menjaga hubungan dan privasi; (2) komunikasi dan partisipasi; (3) menghargai perasaan pasien; (4) menjaga dan meningkatkan kesehatan fisik; (5) memastikan kebutuhan pasien terpenuhi. Sementara itu, Edvardsson et al., (2016) mengemukakan bahwa aspek humanisme dalam keperawatan sama pentingnya dengan aspek kebersihan lingkungan fisik rumah sakit yang mendukung kesehatan pasien.

Pengetahuan dan keahlian perawat juga menjadi indikator penting yang menentukan kepuasan pasien. Adapun indikator yang digunakan Karaca & Durna (2019) meliputi perhatian perawat, kebaikan, penghargaan, tugas, keahlian, kemampuan, dan pemenuhan kebutuhan pasien. Perilaku *caring* perawat berperan besar terhadap kepuasan dan kesehatan pasien, serta lebih dari sekadar kinerja dalam memberikan pelayanan di sektor kesehatan, dalam praktik asuhan keperawatan menekankan pada kebutuhan pasien secara holistik dan memfokuskan pada aspek kemanusiaan, perasaan empati, dan perhatian serta dukungan yang tidak hanya membuat pasien nyaman namun juga berimplikasi baik bagi kesembuhan pasien.

## PEMBAHASAN

Penelusuran ini menghasilkan delapan jurnal yang kredibel dari database *PubMed*, *Science Direct*, dan *Google Scholar*. Kedelapan jurnal mengkaji tentang hubungan antara variabel kepuasan pasien dan perilaku *caring* perawat. Sampel dari delapan jurnal tersebut diperoleh dari pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan pengukuran menggunakan instrumen kepuasan pasien yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pasien dengan perilaku

*caring* perawat. Kualitas perilaku *caring* yang baik dapat mendorong kepuasan pasien.

Istilah yang sering dipakai oleh artikel-artikel jurnal di lingkup internasional untuk menggambarkan suatu tindakan keperawatan adalah *nursing care* dan *nurse caring behaviors*. Penggunaan kedua istilah ini juga dipakai secara bergantian. Abdullah et al., (2017) misalnya dalam judul jurnalnya, menggunakan *Nurse Caring Behaviors* untuk mengukur kepuasan pasien di Rumah Sakit Ganga Ram, Lahore, Pakistan. Istilah *Nursing Care* dipakai dalam jurnal Karaca & Durna (2019); Al-Awamreh & Suliman (2019); Edvardsson et al., (2016); Goh et al. (2016); Romero-García et al. (2018); dan Sillero & Zabalegui (2018). Tindakan keperawatan juga diistilahkan dalam jurnal Aupia et al. (2017) sebagai *Caring Behavior*. Adapun *Person-centredness* digunakan pada jurnal Edvardsson et al. (2016).

Istilah *nurse caring*, *nursing care*, dan *caring* ketiganya memiliki makna yang sama, yakni tindakan, perilaku, atau asuhan keperawatan yang diberikan seorang perawat kepada pasien. Konsep *person-centredness* pada dasarnya juga merujuk pada tindakan keperawatan, namun lebih difokuskan pada esensi manusia atau humanisme sebagai seseorang yang berhak memperoleh perawatan, kepedulian, perhatian, dan penghargaan secara holistik. Edvardsson et al. (2016) menjelaskan bahwa *person-centredness* dikonseptualisasikan untuk menunjukkan perspektif etika, humanistik, dan holistik tentang tindakan keperawatan yang membangun penghargaan pada manusia secara fundamental. Ia juga menambahkan bahwa perspektif *person-centred* adalah mengintegrasikan hubungan “*being with*” dengan “*doing for*” dalam asuhan keperawatan. Dapat disimpulkan bahwa tindakan, perilaku, atau asuhan keperawatan lebih sering dijelaskan dengan istilah *nursing care* sebagai kata kunci umum dalam jurnal-jurnal internasional atau jurnal berbahasa Inggris. Istilah lainnya yakni *nurse caring* dan *caring behavior*. Sebagai penjelasan atas

perspektif tindakan keperawatan yang lebih humanistik, dipakai istilah *person-centredness*.

Berdasarkan delapan artikel jurnal yang dianalisis peneliti, diketahui bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Perilaku *caring* yang diterapkan dengan baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, begitupun sebaliknya. Perawat memiliki kewajiban memberikan layanan kesehatan yang ditujukan bagi kesehatan pasien, sedangkan kepuasan pasien timbul jika kebutuhannya telah terpenuhi. Kebutuhan pasien tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis. Sehingga konsep perilaku *caring* dapat dinilai dari dua dimensi yakni teknis dan nonteknis.

Berdasarkan tinjauan *literature* yang dilakukan, perilaku *caring* perawat memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit secara positif. Pada studi yang dilakukan Al-Awamreh & Suliman (2019), pasien menilai kualitas perilaku *caring* perawat dengan predikat luar biasa dan sebagian besar pasien merasa puas dengan keperawatan yang diberikan. Demikian halnya dengan hasil penelitian Sillero & Zabalegui, (2018) dan King et al., (2019) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif, kuat, dan signifikan antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien. Namun, studi lainnya yang dilaksanakan oleh Soliman et al., (2015) menemukan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Menurutnya, hal ini dikarenakan situasi pada saat penelitian dilakukan tidak mendukung pasien dalam merespon baik perilaku *caring*, selain itu terdapat kemungkinan bahwa pasien terlalu berfokus pada aspek-aspek teknis ketimbang hubungan personal yang dibangun oleh perawat. Hasil studi menunjukkan bahwa responden paling merasa puas dengan aspek 'Concern dan Caring'. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik.

Empati perawat dan kepekaan untuk mendengarkan pasien membantu pasien

dalam mengurangi kegelisahan, rasa sakit, dan meningkatkan optimisme untuk sembuh (Karaca & Durna, 2019; Sillero & Zabalegui, 2018). Hal ini sesuai dengan hasil yang diperoleh dari penelitian Calong & Soriano (2018) yakni pasien paling merasakan kepuasan dari segi perawat yang memberikan rasa kenyamanan. Sedangkan studi yang dilakukan King et al., (2019) dan Romero-García et al., (2018) menyatakan bahwa indikator yang memperoleh kepuasan tinggi dari pasien yakni pengetahuan dan keahlian perawat dalam memberikan perawatan medis.

Tingkat kepuasan pasien yang paling rendah dipengaruhi oleh perilaku komunikasi perawat dalam memberikan informasi tentang kondisi kesehatan pasien. Penjelasan tentang hasil tes, status kesehatan, dan kebutuhan perawatan kerap dianggap tidak memuaskan oleh pasien (Goh et al. 2016; Karaca dan Durna 2019; Sillero dan Zabalegui 2018). Hal ini disebabkan karena adanya kecemasan pasien terkait kesehatannya dan kurangnya kemampuan perawat dalam menyampaikan informasi dengan baik. Informasi tentang kondisi pasien penting disampaikan karena berhubungan dengan pemahaman pasien mengenai jenis perawatan dan kebutuhan yang harus terpenuhi. Indikator kepuasan terendah lainnya dihasilkan dalam studi Goh et al., (2016), dan Sillero & Zabalegui (2018), yakni pasien merasa paling tidak puas dengan kemampuan komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Perawat dinilai harus lebih meningkatkan kualitasnya dalam berkomunikasi dengan pasien, lebih banyak mendengarkan pasien, dan menghabiskan waktu lebih lama dengan pasien. Temuan ini sebagaimana dinyatakan oleh Finefrock et al. (2018) bahwa komunikasi yang baik dengan pasien akan mengarah pada kepuasan pasien. Setidaknya, ada enam bentuk komunikasi yang dianggap paling berdampak pada kepuasan, antara lain (1) tersenyum dan melakukan kontak mata; (2) berjabat tangan; (3) meminta maaf karena membuat

menunggu lama; (4) memulai percakapan dengan pertanyaan terbuka seperti “Apa yang bisa saya bantu?”; (5) melakukan setidaknya satu gestur nonmedis; (6) memperpanjang waktu dalam berkomunikasi.

Pasien yang merasakan kepuasan akan berdampak baik bagi pihak rumah sakit dan pasien itu sendiri. Pasien yang merasakan kepuasan mengindikasikan bahwa kebutuhan akan kesehatannya terpenuhi dengan baik sehingga mendukung proses kesembuhannya. Bagi pihak rumah sakit, penilaian pasien yang tinggi berarti bahwa pasien akan cenderung berkunjung kembali, bahkan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Pada sisi lain, penilaian yang tinggi mendorong nilai akreditasi rumah sakit dan meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat. Meskipun demikian, perlu digaribawahi bahwa aspek terpenting dalam memberikan perilaku *caring* yakni misi kemanusiaan yang dituntaskan oleh perawat sebagai pekerja kesehatan dan rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan. Bagaimanapun, perlu juga disadari bahwa pasien memiliki kebutuhan yang berbeda-beda sehingga perilaku *caring* yang diberikan pun harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

## SIMPULAN DAN SARAN

Perilaku *caring* meliputi aspek teknis seperti lingkungan rumah sakit, aspek fisik seperti kondisi medis pasien, dan aspek psikologis yang berhubungan dengan kondisi psikologi pasien. Tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi layanan kesehatan karena dapat menjadi indikator kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan pasien bergantung pada kualitas perilaku *caring* perawat sehingga perawat perlu memiliki perilaku *caring* yang baik. Semakin tinggi kualitas perilaku *caring* perawat, maka kepuasan pasien juga semakin tinggi.

Indikator perilaku *caring* yang dinilai paling tinggi oleh pasien yakni berkaitan dengan perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Sedangkan indikator paling

rendah yang dinilai oleh pasien yakni komunikasi perawat. Perawat perlu meningkatkan kemampuan komunikasinya dengan pasien.

Berdasarkan pembahasan dan hasil yang dipaparkan, adapun saran yang dapat diajukan oleh peneliti yaitu : Konsep *caring* perlu dirumuskan berdasarkan identifikasi kebutuhan keperawatan pasien yang dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pasien. Hubungan konsep *caring* dan kepuasan pasien perlu diarahkan secara lebih spesifik dengan kajian yang lebih mendalam. Bagi peneliti selanjutnya, kajian studi dapat dilakukan dengan memfokuskan pada bidang yang lebih terfokus pada instrumen atau konteks tertentu sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terfokus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46–51.
- Asriwati, I. (2019). *Buku Ajar Antropologi Kesehatan dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Bucco, T. (2015). *The Relationships Between Patients' Perceptions of Nurse Caring Behaviors, Nurses' Perceptions of Nurse Caring Behaviors and Patient Satisfaction in the Emergency Department* [Seton Hall University].
- Buchanan, J., Dawkins, P., & Lindo, J. L. M. (2015). Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *International Emergency Nursing*, 1–7.
- Compton, E. K., Gildemeyer, K., Mason, T. M., Hartranft, S. R., & Sutton, S. K. (2018). Nurses' Caring Behaviors: The perception of patients with cancer at the time of discharge after surgery. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 22(2), 169–174.
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleşeriu, C., Morgovan, C., Văleanu, M., & Cosma, D. (2020). Measuring patients'

- perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1–16.
- Edvardsson, D., Watt, E., & Pearce, F. (2016). Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. *Journal of Advanced Nursing*, 1–11.
- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S. (2015). Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. *Health*, 07(11), 1460–1465.
- Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y.-H., He, H.-G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2016). A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*, 31, 126–131.
- Ginting. (2016). Hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien diruangan penyakit dalam rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2016. *Jurnal ilmiah PANNMED, Volume 11 , No.1*, 51 - 55.
- Ismaniar. (2019). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6, 535–545.
- Nightingale, S., Spiby, H., Sheen, K., & Slade, P. (2018). The impact of emotional intelligence in health care professionals on caring behaviour towards patients in clinical and long-term care settings: Findings from an integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 80, 106–117.
- Romero-García, M., Delgado-Hito, P., Cueva-Ariza, L. de la, Martínez-Momblan, M. A., Lluch-Canut, M. T., Trujols-Albet, J., E-Udina, M.-E. J.-U., & Benito, L. (2018). Level of satisfaction of critical care patients regarding the nursing care received: Correlation with sociodemographic and clinical variables. *Australian Critical Care*, 1–8.
- Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. (2018). Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. *Bali Medical Journal*, 7(1), 17.
- Sillero, A. S., & Zabalegui, A. (2018). Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE Open Medicine*, 6, 1–9.
- Teting, N. (2018). *Teori Caring & Aplikasi dalam Pelayanan Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.