

**HUBUNGAN PERSEPSI KLIEN TENTANG CARING PERAWAT PELAKSANA DENGAN  
KEPUASAN KLIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.II KARTIKA HUSADA  
KUBU RAYA**

**RELATIONSHIP OF CLIENT'S PERCEPTION REGARDING CARING OF IMPLEMENTING NURSES  
WITH CLIENT SATISFACTION IN THE HOSPITALIZATION ROOM TK.II KARTIKA HUSADA  
KUBU RAYA**

Iqbal Hambali\*, M.Ali Maulana\*\*, Mahyudin\*\*\*

\*Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura,  
Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak  
Email: [Iqbalhambali85@gmail.com](mailto:Iqbalhambali85@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Background :** Nurse caring behavior is one aspect that is closely related to nursing services, because caring includes human relationships and affects service quality and client satisfaction. Caring behavior is very important in health care, because it will provide satisfaction, increase trusting relationships, physical healing for clients, and cause feelings of comfort to clients.

**Purpose :** The purpose of this study was to determine the relationship between nurse caring behavior and client satisfaction at TK.II Kartika Husada Kubu Raya Hospital.

**Method :** This study used a quantitative research design with a cross sectional approach. The sampling technique used was accidental sampling with a sample size of 85 respondents. The data were collected using a demographic data questionnaire sheet and a caring component questionnaire. The statistical test used was the chi-square test.

**Result :** Information obtained on the mean (mean) of respondents on the caring variable ( $> 26$ ), the satisfaction level variable ( $> 16$ ). The results of statistical tests using the chi-square test obtained the value ( $p = 0,000$  PR = 9,567 CI 95% = 3,217-28,447)  $\alpha = <0,05$ , it can be concluded that there is a relationship Amongcaring nurses with client satisfaction at the TK.II Kartika Husada Kubu Raya Hospital.

**Conclusion :** There is a meaningful relationship between independent variable and dependent variable. with a value ( $p = 0,000 <0,05$ ). It is hoped that it can provide a caring attitude to clients so that clients can meet their basic needs during the treatment period and improve good relations between nurse and client.

**Keywords :** Nurse caring behavior, client satisfaction

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu aspek yang sangat berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan klien. Perilaku *caring* sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena akan memberikan kepuasan, meningkatkan hubungan saling percaya, penyembuhan fisik klien, dan menimbulkan perasaan nyaman kepada klien.

**Tujuan :** Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan klien di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner data demografi dan kuesioner komponen *caring*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*.

**Hasil :** Diperoleh informasi nilai rata-rata (*mean*) responden pada variabel *caring* ( $>26$ ), variabel tingkat kepuasan ( $>16$ ). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai ( $p = 0,000$  PR = 9,567 CI 95% = 3,217-28,447)  $\alpha = <0,05$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan klien di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya.

**Kesimpulan :** Ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen. dengan nilai ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Diharapkan dapat memberikan sikap *caring* kepada klien agar klien dapat terpenuhi kebutuhan dasarnya selama masa perawatan dan meningkatkan hubungan baik antara perawat dan klien.

**Kata Kunci :** Perilaku *caring* perawat, kepuasan klien

## PENDAHULUAN

Perawat adalah salah satu tenaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di suatu tempat pelayanan kesehatan. Pelayanan dan asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan pasien secara komprehensif dan berkesinambungan. Keperawatan selalu mengedepankan pemahaman mengenai perilaku dan respon manusia terhadap masalah kesehatan, dan melihat bagaimana respon terhadap orang lain, serta memahami kekurangan dan kelebihan klien (Potter & Perry, 2010).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang unik dan sangat berbeda dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter atau profesi lain. Filosofi dari keperawatan adalah *humanisme*, *holisme* dan *care*. *Caring* merupakan suatu bentuk kepedulian perawat terhadap klien, *caring* juga didefinisikan sebagai memberikan perhatian atau penghargaan terhadap manusia, yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya (Nursalam, 2008).

Dampak dari perilaku *caring* bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, biaya perawatan yang lebih rendah, serta akan menimbulkan perasaan lebih nyaman (Watson, 2009).

Terdapat dasar-dasar dalam perilaku *caring*, antara lain sikap peduli yang dimiliki dan bertanggung jawab serta selalu siap sedia terhadap pemenuhan kebutuhan klien, ramah kepada pasien, sikap tenang dan sabar dalam melayani klien, memotivasi klien serta sikap empati terhadap klien dan keluarga. Ketika perawat tidak dapat memberikan perilaku *caring* dengan baik dan tepat kepada klien, maka akan timbul ketidakpuasaan (Suryawati, 2006).

Berdasarkan data yang didapat dari pihak Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kuburaya didapatkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dengan skor 72,25 dalam kategori baik pada tahun 2018.

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Tentara Kartika Husada di tiga ruang rawat inap, pada hasil wawancara tentang Menanamkan kepercayaan dan harapan 2 perawat mengatakan telah melakukan komunikasi yang efektif untuk membuat klien percaya akan tindakan yang akan dilakukan oleh perawat, namun 2 klien dari 3 klien mengatakan belum merasa percaya dan belum menaruh harapan sepenuhnya kepada perawat, hasil wawancara tentang membantu kebutuhan dasar manusia 2 perawat mengatakan telah melakukan tindakan sesuai dengan kebutuhan klien dan menghargai privasi klien, namun 1 klien dari 2 klien mengatakan bahwa terkadang perawat tidak merespon kebutuhan yang diperlukan klien.

## METODE

Penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu satuan waktu. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya

Populasi dalam penelitian ini adalah klien kelas 2 & 3 rawat inap >3 hari pada Ruang rawat inap Rumah Sakit Tentara TK.II Kartika Husada. Sampel pada penelitian ini adalah klien rawat inap >3 hari di ruang rawat inap RS TK.II Kartika Husada. Besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 Orang dikarenakan populasi <100 maka seluruh populasi dijadikan sampel

## HASIL

### 4.1.1 Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. II Kartika Husada Kubu Raya

Karakteristik klien terdiri atas atas usia, jenis kelamin. Adapun karakteristik klien di Ruang Rawat Inap, Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden (n=85)

Karakteristik	f	%
Usia		
• < 20 tahun	4	4,7%
• 20-30 tahun	39	45,9%
• 31-40 tahun	21	24,7%
• 41-50 tahun	14	16,5%
• 51-60 tahun	6	7,1%
• > 60 tahun	1	1,2%
Jenis Kelamin		
• Perempuan	35	41,2%
• Laki-laki	50	58,8%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.1 untuk karakteristik usia klien didapatkan klien terbanyak pada usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 45,9%. Karakteristik jenis kelamin didapatkan jumlah klien terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 50 responden dengan persentase 58,8%.

Tabel 4.2  
Karakteristik *Caring* Perawat  
di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya  
(n=85)

<i>Caring</i>	f	%
Tidak <i>Caring</i> (Skor < 26)	50	58,8%
<i>Caring</i> (Skor > 26)	35	41,2%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.2 untuk karakteristik *caring* perawat didapatkan bahwa perawat tidak *caring* kepada klien sebanyak 50 responden dengan persentase 58,8%.

Tabel 4.3  
Karakteristik Kepuasan Klien  
di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya  
(n=85)

Kepuasan	f	%
Puas (Skor >16)	41	48,2%
Tidak Puas (Skor <16)	44	51,8%

Berdasarkan data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik kepuasan klien pada kategori tidak puas sebanyak 44 responden dengan presentase 51,8%.

Tabel 4.4  
Analisis Hubungan *Caring* Perawat dengan  
Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap  
Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya

<i>Caring</i>	Kepuasan				Total	P Value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Tidak <i>Caring</i>	41	82,0	9	18,0	50	100
<i>Caring</i>	3	8,6	32	91,4	35	100
Total	44	51,8	41	48,2	85	100

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa responden pada kategori tidak *caring* dengan kategori kepuasan yang tidak puas sebanyak 82,0% lebih besar dibandingkan dengan responden pada kategori *caring* dengan kategori kepuasan yang tidak puas sebanyak 8,6%. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai ( $p = 0,006$  PR = 9,567 CI 95% = 3,217-28,447)  $a = <0,05$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan klien di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Karakteristik Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebanyak 50 responden (58,8%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kategori tidak *caring* dan terdapat 35 responden (41,2%) menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kategori *caring*.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai ( $p = 0,000$  PR = 9,567 CI 95% = 3,217-28,447)  $a = <0,05$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan klien di Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Kubu Raya.

Disimpulkan dari nilai PR (*Prevalence Rate*) 9,567 yang berarti bahwa persepsi klien tentang *caring* perawat pelaksana yang tidak baik berisiko

9,561 kali untuk mempengaruhi kepuasan klien.

Hal tersebut berpotensi menjadi faktor kurang baiknya suatu pelayanan di rumah sakit dalam hal ini terkait pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien rumah sakit. Rumah sakit yang berperan sebagai pemberi pelayanan dapat melakukan beberapa inovasinya untuk meminimalisir potensi yang mengurangi nilai pelayanan, salah satunya *caring* perawat terhadap klien. Memberikan pelatihan, *workshop*, seminar dan peningkatan kapasitas kerja bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan.

*Caring* adalah kunci perawat mengamalkan ilmunya karena sehebat apapun seseorang mempunyai ilmu namun tidak mempunyai *caring* maka ilmu tersebut tidak akan bermanfaat. Dengan *caring* perawat tumbuh menjadi profesi yang terhormat (Dwidiyanti, 2007). Dalam suatu layanan kesehatan apabila sikap *caring* perawat itu baik maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akhirnya akan mempengaruhi kepuasan klien.

*Caring* adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Selanjutnya dijelaskan bahwa dalam konteks keperawatan *caring* bukan merupakan suatu hal yang unik tetapi *caring* merupakan suatu bentuk pendekatan seni dan ilmu dalam merawat klien yang merupakan sentral praktik perawat. *Caring* adalah sentral praktik keperawatan yang merupakan suatu cara pendekatan dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap klien (Watson, 2009 dalam Gurusinga, 2012).

## 2. Tingkat Kepuasan Klien

Hasil penelitian ini didapatkan sebanyak 41 responden (48,2%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas

dan terdapat 44 responden (51,8%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2012). Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan klien, maka klien dapat merasakan hal-hal yaitu : jika kinerjanya dibawah harapan klien akan merasa kecewa, jika kinerjanya sesuai harapan klien akan merasa puas dan kalau kinerjanya melebihi harapan, klien akan sangat puas (Sukanti, 2009 dalam Gendala, 2016).

Kepuasan klien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2007 dalam Kalsum 2016). Kepuasan klien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan klien adalah suatu modal untuk mendapatkan klien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan klien yang loyal (setia) (Nursalam, 2014).

## 3. Hubungan Persepsi Klien Tentang *Caring* Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Klien

Berdasarkan analisis bivariat dengan menggunakan uji *spearman* dengan komputerisasi didapat nilai *significansy* ( $p$ ) = 0,006 > 0,05. Hal ini berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan klien di Rumah Sakit TK. II Kartika Husada Kubu Raya.

Tujuan keperawatan menurut Watson adalah memfasilitasi individu untuk mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi meliputi jiwa, raga, dan perkembangan pengetahuan diri, penghormatan diri, penyembuhan diri dan proses asuhan diri. Penelitian di beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasan klien antara lain yang oleh Mustofa (2008)

tentang hubungan antara persepsi klien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi klien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan klien. Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survey kepuasan klien terhadap layanan keperawatan (Papastavrou, Andreou & Tsanagiri, 2014).

Kepuasan klien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada klien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang kemukakan (Potter & Perry, 2010) bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap klien.

Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap klien akan membentuk hubungan perawat – klien yang terapeutik (Alasad, Tabar & AbuRuz, 2015).

Dengan demikian klien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan klien dapat diwujudkan, namun kenyataannya dalam praktik masih banyak yang ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap klien. Hal ini didukung oleh penelitian (Husein, 2007) didapatkan bahwa 90% klien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan klien terutama di malam hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien, namun masih terdapat 41,2% yang mengatakan bahwa perawat sudah *caring* namun kurang puas dengan

perilaku *caring*. Hal ini dapat disebabkan oleh kepercayaan diri klien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif klien terhadap perawat. Ada orang sakit yang ingin selalu di perhatikan dan menarik perhatian perawat, ada pula klien yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat (Singih & Yulia, 2012).

Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai *provider* dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap klien sebagai *customer* (pelanggan) pelayanan di rumah sakit (Sitorus, 2011). Kepuasan klien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan klien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan layanan kesehatan (Wright, Causey, & Dienemann, 2013).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### *Kesimpulan*

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (58,8%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang (41,2%). usia rata-rata 20-30 tahun yaitu sebanyak 39 orang responden dengan persentase (45,9%).
2. Karakteristik *caring* perawat pada kategori tidak *caring* sebanyak 50 orang (58,8%) dan pada kategori baik sebanyak 35 orang (41,2%).
3. Kepuasan klien dengan kategori tidak baik sebanyak 44 orang (51,8%) dan pada kategori baik sebanyak 41 orang (48,2%).
4. Berdasarkan hasil uji *chi-square* dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi klien tentang *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan klien di rumah rawat inap Rumah Sakit TK.II Kartika Husada Pontianak.

### *Saran*

1. Bagi Layanan Kesehatan (Rumah Sakit)  
Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi indikator dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit, khususnya bagi layanan keperawatan terkait pemberian informasi dan juga evaluasi terhadap perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan klien sehingga mutu rumah sakit menjadi lebih meningkat selama memberikan pelayanan keperawatan dan diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelatihan dan seminar terkait *caring* perawat yang merupakan salah satu aspek kepuasan klien.
2. Bagi Praktik Keperawatan  
Diharapkan dapat memberikan sikap *caring* kepada klien agar klien dapat terpenuhi kebutuhan dasarnya selama masa perawatan dan meningkatkan hubungan baik antara perawat dan klien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perawat dalam bersikap *caring* terhadap klien secara spesifik seperti diantaranya; kemampuan berkomunikasi, ketersediaan fasilitas, kompetensi klinis perawat dan lainnya.
4. Bagi Institusi Pendidikan  
Diharapkan dapat menambah materi terkait sikap *caring* perawat pada materi keperawatan agar wawasan mahasiswa dapat bertambah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alasad, J, Tabar , NA & AbuRuz, ME. (2015). Patient Satisfaction with Nursing Care : Measuring Outcomes in an International Setting. *Journal Of Nursing*. Diakses : 12/09/2020
- Dwidiyanti, M. (2007). *Caring : Kunci Sukses Perawat / Ners Mengamalkan Ilmu*, Hasani. Semarang
- Gendala E. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi S1 Keperawatan STIKes YPAK Padang (skripsi). Padang : Keperawatan STIKes YPAK
- Gurusinga R. Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap (Tesis). Sumatera Utara : FIK USU ; (2013).
- Kalsum U. (2016). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien diruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat Fatmawati (Skripsi). Jakarta : SKM UIN Syarif Hidayatullah
- Mustofa (2008) . Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 1 (2):33 – 37.
- Nursalam, Ferry Efendi. (2012). *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan ; Aplikasi dalam praktik keperawatan professional ; Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika
- Papastavrou, E, Andreuo P & Tsangari, H. (2014). *Linking Patieent Satisfaction with Nursing Care : The Case of Care Rationing – a Correlational Study*. BMC. Diakses : 12/09/2020
- Potter, P.A., & Perry, A.G. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Singgih, & Yulia. (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta : Libri.
- Suryawati, C., Dharminto., Shaluhiyah. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9 (4) Desember, pp. 177- 184. Diakses : 16/12/2017
- Watson. (2009). *Assesing & Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. Canada: Siger Publishing Company.
- Wright, G, Causey, S & Dienemann, J.

(2013). Patient Satisfaction with  
Nursing Care in an Urban and  
Suburban Emergency  
Department. *Journal of Nursing*.  
Diakses : 12/09/2020