

Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Payung Sekaki

Izza Tunnisa*¹, Yulia Irvani Dewi², Riri Novayelinda³

^{1,2,3} Universitas Riau

Email: izza.tunnisa0315@unri.ac.id

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan di tingkat primer seperti puskesmas menuntut kualitas interaksi perawat yang baik. Perilaku *caring* perawat merupakan fondasi utama dalam memberikan asuhan keperawatan yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki, Pekanbaru. **Metode:** Penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional* ini melibatkan 85 responden pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur mengenai *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik *Chi-Square*. **Hasil:** Mayoritas responden menilai perilaku *caring* perawat berada pada kategori baik yaitu sebanyak 69 orang (81,2%). Namun, dari segi kepuasan secara umum, sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 46 orang (54,1%) dan responden yang merasa puas sebanyak 39 orang (45,9%). Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan ($p\text{-value} = 0,016 < 0,05$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Meskipun *caring* perawat tergolong baik, tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor sistemik pendukung pelayanan kesehatan lainnya.

Kata Kunci: *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas

Abstract

Background: Health services at the primary level, such as public health centers (puskesmas), demand high-quality nurse interactions. Nurses' caring behavior is the primary foundation of nursing care that influences patients' satisfaction perceptions. **Objective:** This study aimed to analyze the relationship between nurses' caring behavior in providing health services and the level of outpatient satisfaction at Payung Sekaki Public Health Center, Pekanbaru. **Methods:** This analytic quantitative study with a cross-sectional approach involved 85 outpatient respondents selected using consecutive sampling. Data were collected using structured questionnaires regarding nurses' caring behavior and patient satisfaction. Data analysis was performed using the Chi-Square statistical test. **Results:** The majority of respondents evaluated nurses' caring behavior as good, accounting for 69 individuals (81.2%). However, regarding overall satisfaction, most respondents expressed feeling less satisfied (46 individuals / 54.1%), while 39 individuals (45.9%) felt satisfied. Statistical test results indicated a significant relationship between nurses' caring behavior and outpatient satisfaction level ($p\text{-value} = 0.016 < 0.05$). **Conclusion:** There is a significant relationship between nurses' caring behavior and outpatient satisfaction. Although nurses' caring behavior was categorized as good, overall patient satisfaction may also be influenced by other supporting systemic factors.

Keywords: Nurse Caring, Patient Satisfaction, Outpatient, Public Health Center

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak fundamental bagi setiap masyarakat. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer seperti Puskesmas memiliki peran sentral sebagai garda terdepan (*first line of defense*) dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif, terjangkau, dan bermutu kepada masyarakat (Nursalam, 2020). Sebagai salah satu unsur utama tenaga kesehatan di puskesmas, perawat memegang peranan yang sangat vital karena berinteraksi secara langsung dengan pasien selama 24 jam maupun pada unit pelayanan rawat jalan (Potter et al., 2020).

Dalam praktik keperawatan profesional, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari aspek teknis-medis (curing), melainkan juga dari sejauh mana perawat mampu menerapkan aspek caring (Watson, 2008). Caring merupakan esensi dari keperawatan yang mencakup sikap empati, perhatian, rasa hormat, serta komunikasi terapeutik yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasien selama proses pelayanan (Watson, 2008, Potter et al., 2020). Sikap caring yang optimal dari perawat dapat memberikan rasa aman dan nyaman secara psikologis bagi pasien, yang pada akhirnya berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Nursalam, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama untuk menilai mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Kotler & Keller, 2016, Nursalam, 2020). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Pasien yang merasa puas cenderung akan patuh terhadap instruksi pengobatan, loyal untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan, serta memberikan masukan yang positif bagi pengembangan fasilitas pelayanan (Nursalam, 2020). Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat dipicu oleh berbagai faktor multidimensional, mulai dari aspek interpersonal skill tenaga kesehatan hingga kendala sistemik seperti durasi waktu tunggu yang lama dan sarana prasarana yang kurang memadai (Kotler & Keller, 2016).

Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru merupakan salah satu puskesmas di Kota Pekanbaru dengan tingkat kunjungan pasien rawat jalan yang cukup tinggi setiap harinya. Berdasarkan studi pendahuluan dan pengamatan di lapangan, tingginya dinamika pelayanan di poliklinik rawat jalan menuntut perawat untuk tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga konsisten dalam menampilkan perilaku caring. Namun, tantangan seperti beban kerja yang tinggi serta keterbatasan sarana prasarana sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu keperawatan serta menjadi masukan praktis bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis *patient-centered care*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan caring perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung dan berobat di Poliklinik Rawat Jalan Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru dengan menggunakan jumlah sampel sebesar 85 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Instrumen penelitian yaitu kuesioner untuk melakukan identifikasi dari variabel bebas yaitu *caring* perawat dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat jalan.

Variabel caring perawat dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 2 yaitu kurang baik jika skor $\leq$ median/mean dan baik jika skor $>$ median/mean. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien dikategorikan menjadi 2 yaitu kurang puas jika skor $\leq$ median/mean dan puas jika skor $>$ median/mean. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis distribusi frekuensi (univariat) dan bivariat yang digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel yaitu antara masing-masing variabel bebas dan terikat dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Poliklinik Rawat Jalan Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru terhadap 85 orang responden, diperoleh distribusi frekuensi variabel penelitian (univariat) serta hasil analisis hubungan antar variabel (bivariat) yang disajikan pada uraian dan tabel-tabel di bawah ini.

1) Analisis Univariat (Caring Perawat dan Kepuasan Pasien)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Payung Sekaki (n = 85)

Variabel		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Caring Perawat	- Kurang Baik	16	18,8
	- Baik	69	81,2
Kepuasan Pasien	- Kurang Puas	46	54,1
	- Puas	39	45,9

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden mempersepsikan perilaku caring perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 69 orang (81,2%), sedangkan responden yang menilai perilaku caring perawat kurang baik hanya sebanyak 16 orang (18,8%). Sebaliknya, pada variabel tingkat kepuasan pasien, diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan secara menyeluruh, yaitu sebanyak 46 orang (54,1%), sementara responden yang merasa puas sebanyak 39 orang (45,9%).

Tingginya proporsi persepsi caring perawat yang baik (81,2%) menunjukkan bahwa secara umum perawat di Poliklinik Rawat Jalan Puskesmas Payung Sekaki telah menerapkan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik, keramahan, serta perhatian dasar kepada pasien. Perilaku caring yang ditampilkan meliputi sikap menyapa dengan ramah, mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, serta memberikan penjelasan terkait prosedur tindakan medis. Hal ini sejalan dengan teori Human Caring dari Watson (2008) yang menekankan bahwa praktik keperawatan tidak hanya berfokus pada aspek kuratif (curing), melainkan juga pada hubungan interpersonal yang humanis dan penuh empati untuk mendukung proses penyembuhan pasien secara holistik.

Namun demikian, temuan pada variabel tingkat kepuasan menunjukkan dinamika yang cukup kontras, di mana lebih dari separuh responden (54,1%) menyatakan kurang puas secara akumulatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persepsi positif terhadap kinerja perawat belum sepenuhnya mampu menutupi kekurangan pada aspek-aspek pelayanan puskesmas yang lain. Menurut Kotler dan Keller (2016) serta Nursalam (2020), kepuasan pasien rawat jalan merupakan konstruksi multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sistemik, seperti durasi antrean pendaftaran yang panjang, kondisi sarana prasarana ruang tunggu, keterbatasan ruang konsultasi, hingga kecepatan pelayanan di bagian apotek atau penyerahan obat.

2) Analisis Bivariat (Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien)

Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas payung sekaki pekanbaru di sajikan pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2, hasil pengujian statistik bivariat menggunakan uji *Chi-Square* menghasilkan nilai *p-value* = 0,016. Oleh karena nilai *p-value* < 0,05 (α = 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan secara signifikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dalam

memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru.

Tabel 2. Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru

Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	36	52,2%	33	47,8%	69	100%	0,016
Kurang Baik	3	18,8%	13	81,2%	16	100%	
Total	39	45,9%	46	54,1%	85	100%	

Secara rincinya, pasien yang menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik memiliki kecenderungan merasa puas yang lebih tinggi, yaitu sebesar 52,2% (36 orang), dibandingkan dengan pasien yang menilai caring perawat kurang baik di mana proporsi kepuasannya hanya mencapai 18,8% (3 orang). Sebaliknya, pada kelompok pasien yang menilai caring perawat kurang baik, sebagian besar dari mereka merasa kurang puas, yaitu mencapai 81,2% (13 orang).

Secara teoritis, perilaku caring merupakan fondasi utama dalam pelayanan keperawatan yang berdampak langsung pada mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Interaksi caring yang ditunjukkan oleh perawat—seperti memberikan perhatian penuh, menunjukkan rasa empati, menjaga kerahasiaan informasi pasien, serta bersikap tanggap terhadap kebutuhan pasien—dapat menciptakan rasa nyaman dan aman secara psikologis. Ketika pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara humanis selama menjalani perawatan di poliklinik, tingkat kepercayaan (*trust*) dan rasa puas mereka terhadap pelayanan akan meningkat secara nyata (Potter et al., 2020).

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagaimana dijelaskan oleh Nursalam (2020), yang menegaskan bahwa sikap caring tenaga keperawatan berbanding lurus dengan persepsi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Sikap ramah dan responsif perawat sering kali menjadi "garda terdepan" yang membentuk kesan pertama (*first impression*) pasien terhadap mutu suatu fasilitas kesehatan.

Meskipun demikian, data Tabel 2 juga mengungkapkan fenomena unik, di mana terdapat 33 responden (47,8%) yang walaupun sudah menilai caring perawat dalam kategori baik, tetap menyatakan kurang puas terhadap pelayanan secara umum. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui dimensi kualitas pelayanan kesehatan (Nursalam, 2020, Kotler & Keller, 2016), yang membagi kepuasan pelanggan ke dalam lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Dalam konteks pelayanan di Puskesmas Payung Sekaki, perilaku caring perawat utamanya mengisi dimensi *Responsiveness* dan *Empathy*. Namun, jika dimensi *Tangibles* (seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan pendingin udara, atau kenyamanan tempat duduk) serta *Reliability* (seperti ketepatan jam buka loket dan kecepatan alur pelayanan medis) masih dinilai kurang oleh pasien, maka skor kepuasan total secara akumulatif tetap berpotensi tergolong "Kurang Puas". Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan puskesmas tidak bisa hanya bertumpu pada aspek *interpersonal skill* perawat semata, melainkan harus diimbangi dengan pembenahan sistemik pada manajemen antrean, ketersediaan sarana prasarana fisik, serta efisiensi waktu pelayanan di seluruh unit.

4. KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru (p-value = 0,016). Meskipun perilaku *caring* perawat telah dipersepsikan baik oleh sebagian besar pasien, tingkat kepuasan pasien secara umum masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi faktor-faktor sistemik dan fasilitas pelayanan penunjang lainnya.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan dan seluruh staf Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru atas izin dan dukungannya selama proses pengumpulan data penelitian, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

6. REFERENSI

- Afifah, N., Anggraeni, S., & Suryanto, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Loker Pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021*.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14.
- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3.
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*.
- Fari, I., Nasution, S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (n.d.). *Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)*. 18(4), 2021–2527.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Firmansyah, C. S. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*.
- Hansen, S., Setiawan, A. F., Hansun, S., & Rostiyanti, S. (2023). *Etika Penelitian : Teori dan Praktik*. Podomoro University Press.
- Hasniar. (2020). *Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020*.
- Karo, M. (2021). *Caring dalam Keperawatan* (U. Prastya, Ed.). PT Kanisius.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional (Pertama)*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga.
- Lesmana, I. S., Ningtyas, R., & Wiludjeng, R. (2021). Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Borneo Cendikia*, 5.
- Potter, P., & Perry, A. G. (2019). *Fundamentals of nursing by Patricia Ann Potter Anne Griffin Perry Patricia A Stockert Amy Hall (z-lib.org) (1)*.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*.
- Rusnoto, & Noor Chollifah, Y. K. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus*.
- Solikhin, A. R. (2020). *Hubungan Faktor Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat di RSUD Sumber Rejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020*. Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- Sundaryanto, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakir Omni Pulomas*.

- Telles, S., Reddy, S. K., & Nagendra, H. R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.
- Ulfa, R. (2020). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*.
- Wahyudi, I. (2020). Pengalaman Perawat Menjalani Peran dan Fungsi Perawat di Puskesmas Kabupaten Garut. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 2.