Borneo Nursing Journal (BNJ)
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 9628-9641 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN:2654-8453

Hubungan Caring Perawat Dan Suasana Ruang Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangan Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto

Tri Febiola T. Mantulangi[1], Abd. Kadim Masaong[2], Sabirin B. Syukur[3]
[1,2,3] Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Email: febiolamantulangi@gmail.com[1], akmas1961@umgo.ac.id[2], sabirinsyukur@umgo.ac.id[3]

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit yang dipengaruhi oleh caring perawat dan suasana ruang perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan caring perawat dan suasana ruang perawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 126 pasien dengan sampel sebanyak 56 responden yang dipilih menggunakanconsecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan caring perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (r = 0,673; p = 0,000) dan suasana ruang perawatan juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (r = 0,527; p = 0,000). Secara simultan, keduanya berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (F = 71,054; p = 0,000) dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,728. Disimpulkan bahwa caring perawat dan suasana ruang perawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas caring perawat serta menciptakan suasana ruang perawatan yang nyaman agar kepuasan pasien tetap terjaga.

Kata Kunci: *Caring*, Kenyamanan Ruang Rawat Inap, Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan

Absract

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality and may be influenced by nurses' caring behavior and the ward environment. This study aimed to analyze the relationship between nurses' caring behavior and the ward environment and patient satisfaction in the Internal Medicine Ward of Dr. M.M. Dunda Limboto Regional General Hospital. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consisted of 126 patients, of whom 56 respondents were selected using consecutive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using Pearson correlation and multiple linear regression. The results showed that nurses' caring behavior was significantly associated with patient satisfaction (r = 0.673; p < 0.001), and the ward environment was also significantly associated with patient satisfaction (r = 0.527; p < 0.001). Jointly, nurses' caring behavior and the ward environment were significantly associated with patient satisfaction (F = 71.054; p < 0.001), with a coefficient of determination (R^2) of 0.728. In conclusion, nurses' caring behavior and the ward environment were significantly associated with patient satisfaction. Therefore, hospitals are encouraged to maintain and improve the quality of nurses' caring behavior and create a comfortable ward environment to sustain and enhance patient satisfaction.

Keywords: *Caring Behavior; Inpatient Ward Comfort; Nursing Service Quality; Patient Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga pada pemberian dukungan emosional, sosial, dan spiritual kepada pasien. Dalam konteks pelayanan rumah sakit modern,

perawat memegang peranan strategis karena berinteraksi langsung dengan pasien selama dua puluh empat jam dalam siklus perawatan(Watson, 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu penentu utama kepuasan pasien Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya diukur dari keterampilan teknis, tetapi juga dari kemampuan perawat membangun hubungan interpersonal yang penuh empati dan kepedulian, yang dalam keilmuan keperawatan disebut sebagai *caring behavior*.

Penelitian oleh Hidayah dan Yusuf (2022) menunjukkan bahwa perilaku caring perawat memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p < 0,05$. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa aspek-aspek caring seperti empati, kesabaran, dan kemampuan komunikasi terapeutik meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Selain itu, perawat yang mampu menciptakan hubungan interpersonal yang baik melalui pendekatan caring dapat menurunkan kecemasan dan mempercepat proses penyembuhan pasien (Setiani et al., 2023).

Namun, aspek *caring* tidak berdiri sendiri. Kualitas lingkungan fisik juga memengaruhi pengalaman perawatan pasien. Florence Nightingale (2019) dalam *Notes on Nursing* menegaskan bahwa lingkungan yang bersih, terang, dan tenang berperan besar dalam proses penyembuhan. Konsep ini dikenal sebagai Healing Environment Theory, yang menekankan bahwa ruang perawatan harus mendukung kebutuhan fisiologis dan psikologis pasien. Penelitian Ulrich et al. (2021) memperkuat pandangan ini: desain ruang rumah sakit yang nyaman dan higienis dapat menurunkan tingkat stres dan meningkatkan kepuasan pasien.

Suasana ruang perawatan yang nyaman menciptakan rasa aman dan mendukung perasaan positif pasien selama proses penyembuhan. Sebaliknya, lingkungan yang bising, kurang ventilasi, atau tidak bersih dapat memperburuk kondisi fisik dan emosional pasien. Faktor ini sejalan dengan hasil penelitian Wulandari dan Ahmad (2022), yang menunjukkan bahwa suasana ruang rawat inap berhubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,004$. Kondisi ruang yang tenang, pencahayaan alami yang memadai, dan kebersihan yang terjaga terbukti meningkatkan pengalaman positif pasien selama dirawat.

Kedua dimensi tersebut *human caring* dan *healing environment*menjadi komponen penting dalam model mutu pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020). Model ini menilai mutu pelayanan melalui lima dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.* Dalam pelayanan keperawatan,caring mencerminkan empati dan ketanggapan, sementara suasana ruang perawatan menggambarkan bukti fisik dan jaminan kenyamanan. Keduanya berperan sinergis dalam menciptakan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2021).

Laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) mengungkapkan bahwa sekitar 32% keluhan pasien di rumah sakit pemerintah berkaitan dengan sikap perawat yang kurang ramah dan kondisi lingkungan ruang rawat yang tidak nyaman. Artinya, keberhasilan pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kompetensi interpersonal perawat dan kondisi lingkungan fisik rumah sakit. Dalam konteks lokal, RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Gorontalo memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga mutu pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada November 2025, ditemukan bahwa jumlah perawat di Ruang Interna sebanyak 18 orang, dengan jumlah pasien masuk selama tiga bulan terakhir mencapai 284 orang, serta kapasitas ruang rawat sebanyak 16 tempat tidur (bed).

Selain itu, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien yang sedang menjalani perawatan. Hasilnya menunjukkan bahwa 7 pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sementara 3 pasien menyampaikan keluhan, khususnya terkait kenyamanan ruang rawat seperti pencahayaan yang kurang optimal, suhu ruangan yang tidak

stabil, dan kebersihan fasilitas yang belum konsisten. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa walaupun perawat sudah menunjukkan caring yang baik, faktor lingkungan masih menjadi salah satu penyebab munculnya ketidakpuasan sebagian pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan tidak dapat hanya berfokus pada peningkatan kompetensi teknis atau empati perawat, tetapi juga harus memperhatikan suasana ruang perawatan yang mendukung proses penyembuhan pasien. Integrasi kedua aspek ini mencerminkan pendekatan holistik dalam pelayanan kesehatan yakni keseimbangan antara interaksi manusiawi dan lingkungan yang menenangkan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk mengamati hubungan antara variabel bebas (*independent variables*) dan variabel terikat (*dependent variable*) secara simultan. Desain ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan hubungan antara percaring perawat (X_1) dan suasana ruang perawatan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada waktu tertentu tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Pendekatan ini menggabungkan perspektif Human Caring Theory (Watson, 2021), Environmental Theory (Nightingale, 2019), dan SERVQUAL Model (Parasuraman et al., 2020) untuk menilai keterkaitan antara empati perawat, lingkungan penyembuhan, dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Uji Prasyarat Analisis

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual atau variabel gangguan dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Untuk menentukan apakah Pengujian normalitas dapat dilakukan pada data dengan datadistribusi biasa. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan software. SPSS melalui uji One Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap residual pada model persamaan, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

a. Probability value>0,05 maka data terdistribusi normal
b. Probability value <0,05 maka data terdistribusi tidak normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		56
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98164982
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.072
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), maka residual berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

2) Uji Regresi Berganda

Uji regresi linear berganda merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menilai sejauh mana hubungan antara tiga atau lebih variabel kuantitatif, yaitu variabel bebas (X1 dan X2) dan variabel terikat (Y). Metode ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan dependen, serta untuk memprediksi perubahan nilai variabel dependen jika terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel independen. Sebelum melakukan uji regresi berganda, data yang digunakan harus valid dan reliabel. Uji ini menggunakan bentuk fungsi linear sebagai dasar analisis berikut:

Tabel 2. Hasil Regresi Berganda

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.674	2	10337	71.054	.000[b]
	Residual	77.826	53	1.468		
	Total	286.500	55			

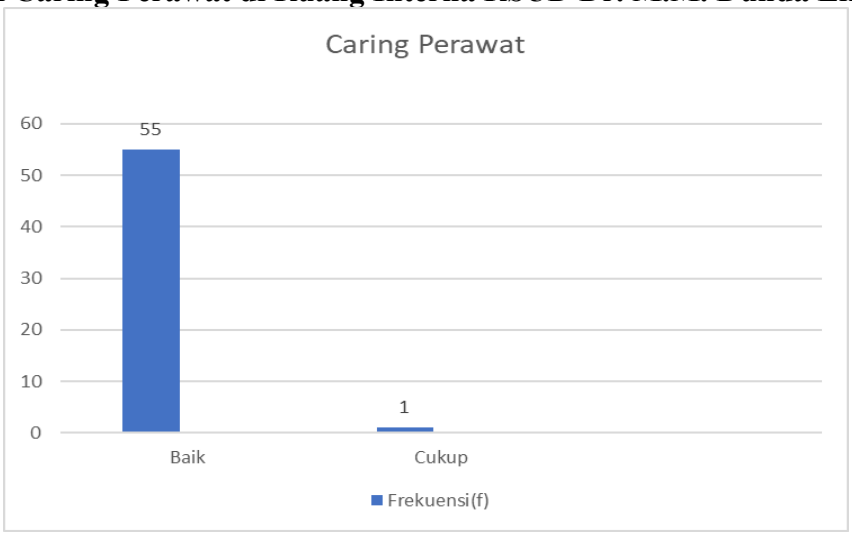
a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada Tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 71,054 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga model penelitian yang digunakan dinyatakan layak untuk dilakukan pengujian lebih lanjut. Hasil ini menunjukkan bahwa Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan secara simultan memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

B. Analisis Univariat

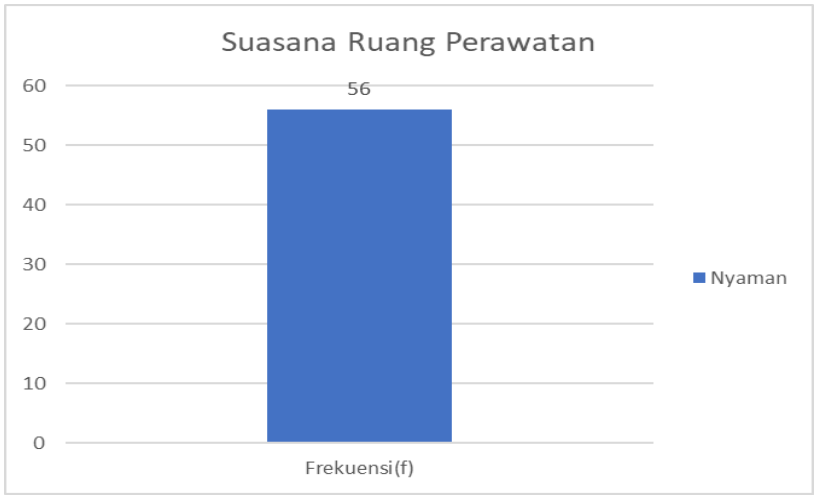
1) Frekuensi Caring Perawat di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto



Gambar 1. Grafik histogram Univariat Caring Perawat

Berdasarkan diagram 1, dari 56 responden, sebanyak 55 responden (98,2%) menilai Caring Perawat dalam kategori baik dan 1 responden (1,8%) menilai dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa Caring Perawat di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto didominasi oleh kategori baik.

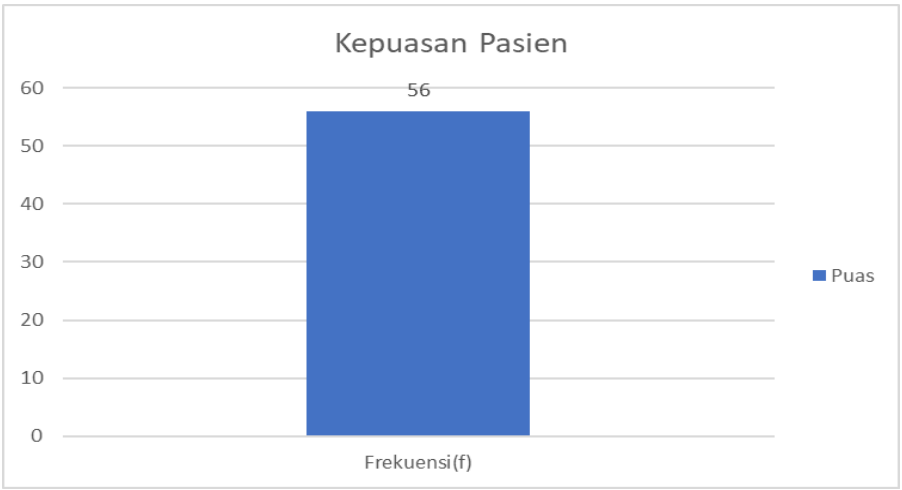
2) Frekuensi Suasana Ruang Perawatandi Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto



Gambar 2. Grafik histogram Univariat Suasana Ruang Perawatan

Berdasarkan Diagram frekuensi Suasana Ruang Perawatan, diketahui bahwa seluruh responden sebanyak 56 orang (100%) menilai suasana ruang perawatan berada dalam kategori nyaman.

3) Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

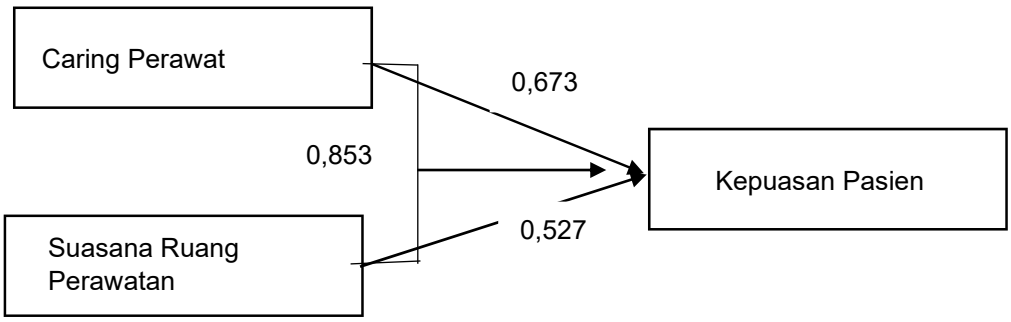


Gambar 3. Grafik histogram Univariat Kepuasan Pasien

Berdasarkan diagram di atas, seluruh responden sebanyak 56 orang (100%) memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto merasa puas terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan.

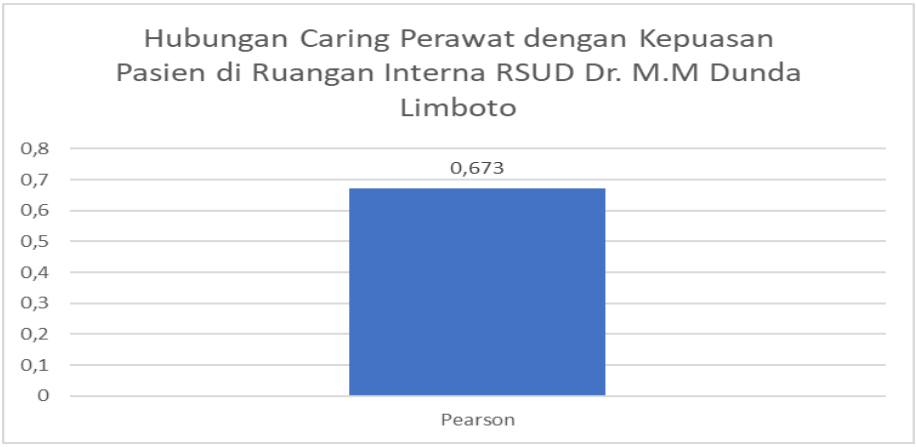
C. Analisis Bivariat

Penelitian ini menggunakan analisis statistic yaitu uji korelasI pearson ada 56 responden yang berada di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto dengan hasil penelitian sebagai berikut:



Gambar 4. Jalur Struktur

1) Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

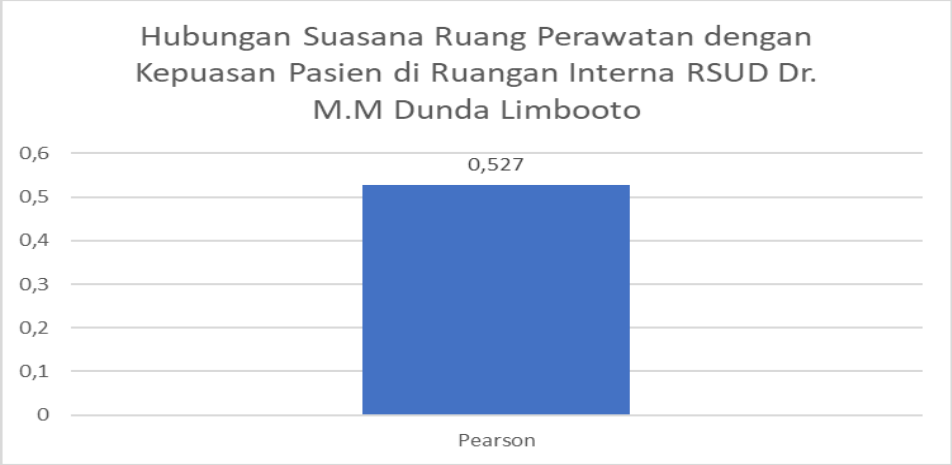


Gambar 5. Grafik histogram Bivariat

Berdasarkan gambar 5, terlihat bahwa hubungan langsung antara Caring Perawat (X_1) dengan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,673 (67,3%) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,673 menunjukkan bahwa hubungan antara Caring Perawat dan Kepuasan Pasien berada pada kategori kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini berarti semakin baik perilaku caring yang diberikan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan selama menjalani perawatan.

Besarnya kontribusi hubungan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat melalui nilai koefisien korelasi sebesar 67,3%, sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, Caring Perawat merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan dengan peningkatan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

2) Hubungan langsung suasana ruang perawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.



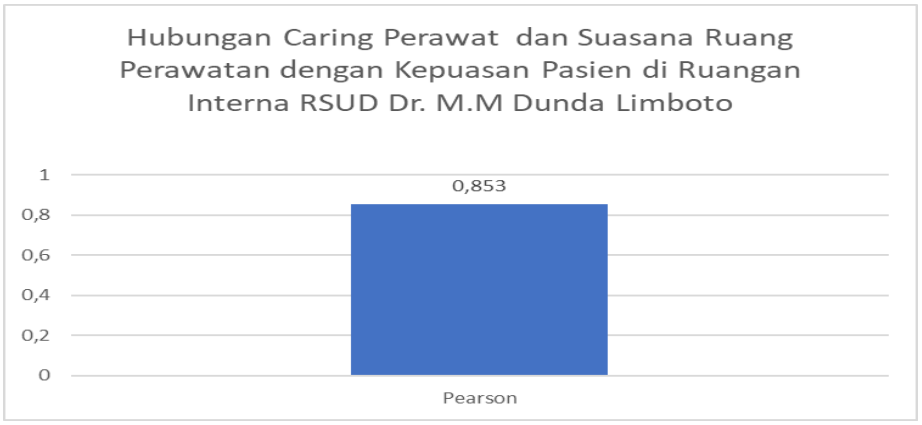
Gambar 6. Grafik histogram Bivariat

Berdasarkan diagram di atas, terlihat bahwa hubungan langsung antara Suasana Ruang Perawatan (X_2) dengan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,527 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,003 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Suasana Ruang Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,527 menunjukkan bahwa hubungan antara Suasana Ruang Perawatan dan Kepuasan Pasien berada pada kategori sedang dan memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini berarti semakin nyaman suasana ruang perawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Besarnya kontribusi Suasana Ruang Perawatan terhadap Kepuasan Pasien dapat dihitung melalui koefisien determinasi (r^2), yaitu sebesar 0,278 atau 27,8%. Dengan demikian, sekitar 27,8% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh Suasana Ruang Perawatan, sedangkan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3) Hubungan Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan, dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.



Gambar 7. Grafik histogram Bivariat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang melibatkan variabel bebas Caring Perawat (X_1) dan Suasana Ruang Perawatan (X_2) terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,853. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Selain itu, nilai signifikansi (Sig. F Change) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini berarti bahwa Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan secara simultan memberikan kontribusi yang bermakna terhadap Kepuasan Pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan memiliki hubungan terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,728, dapat diketahui bahwa sebesar 72,8% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh Caring Perawat dan Suasana Ruang Perawatan, sedangkan sisanya sebesar 27,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
bjek penelitian (n = 19 pada masing-masing kelompok).

PEMBAHASAN

1) Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa koefisien Pearson antara caring perawat dan kepuasan pasien adalah sebesar 0,673 (67,30%) dengan nilai signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan langsung yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Nilai signifikansi pada pengujian ini menunjukkan nilai p (sig) sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti ada hubungan signifikan antara Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. Artinya, semakin baik perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 56 responden, sebanyak 55 orang (98,2%) menilai caring perawat dalam kategori baik dan hanya 1 orang (1,8%) yang menilainya dalam kategori cukup. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang terhadap caring perawat. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien merasakan adanya perilaku caring yang baik dari perawat selama menjalani perawatan di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Berdasarkan hasil kuesioner pada Caring Perawat dalam kategori baik sebanyak 55 orang (98,2%). Berdasarkan indikator: Perhatian, mayoritas pasien menyatakan bahwa perawat memperhatikan perubahan kondisi kesehatan mereka setiap hari, segera datang ketika dipanggil atau dibutuhkan bantuan, serta menanyakan keluhan sebelum memberikan tindakan. Hal ini menggambarkan adanya kepekaan perawat terhadap kondisi pasien secara berkelanjutan, bukan hanya pada saat tindakan tertentu saja, sehingga pasien merasa diawasi dan diperhatikan secara menyeluruh selama masa perawatan.Empati, pasien menilai bahwa perawat berusaha memahami apa yang mereka rasakan selama sakit, menunjukkan sikap sabar dalam menghadapi pasien, serta memberikan dukungan ketika pasien merasa cemas atau takut. Sikap empati ini menunjukkan bahwa perawat tidak hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga memperhatikan kondisi psikologis pasien, sehingga pasien merasa lebih tenang dan tidak merasa sendirian dalam menghadapi kondisi sakitnya.Tanggung jawab,

perawat dinilai melaksanakan tindakan keperawatan dengan baik, memberikan obat dan tindakan sesuai jadwal yang telah ditentukan, serta memastikan kebutuhan perawatan pasien terpenuhi. Konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai prosedur ini mencerminkan profesionalisme perawat, yang pada akhirnya membangun rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.Kehadiran, sebagian besar pasien menyatakan bahwa perawat rutin mengecek kondisi mereka tanpa harus diminta dan selalu tersedia ketika dibutuhkan. Kehadiran yang konsisten ini menjadi salah satu bentuk caring yang paling dirasakan langsung oleh pasien, karena menimbulkan rasa aman dan tidak ditelantarkan selama proses perawatan berlangsung.Komunikasi, perawat dinilai mampu menjelaskan tujuan dari setiap tindakan yang diberikan, menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pasien, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pertanyaan. Selain itu, perawat juga dinilai mampu mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Komunikasi yang terbuka dan mudah dipahami ini berperan penting dalam mengurangi kecemasan pasien terhadap tindakan medis yang akan dijalani, sekaligus memperkuat hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

Sementara itu, hanya terdapat 1 orang (1,8%) yang menilai Caring Perawat dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum perawat sudah menjalankan perannya dengan baik, masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasakan pelayanan caring belum sepenuhnya optimal, misalnya pada aspek kecepatan respon atau kedalaman komunikasi yang dirasakan masih dapat ditingkatkan. Namun kondisi ini tidak mempengaruhi gambaran umum, karena secara keseluruhancaring perawat di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto telah berada pada kategori baik, yang tercermin dari perhatian, empati, tanggung jawab, kehadiran, dan komunikasi yang konsisten diberikan kepada pasien selama menjalani perawatan.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Hidayat, 2022) salah satu proses caring menurut teori Swanson adalah being with, yaitu kehadiran perawat secara emosional bersama pasien, tidak hanya sekadar hadir secara fisik tetapi juga memberikan dukungan, mendengarkan, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien. Kehadiran inilah yang membuat pasien merasa diperhatikan dan tidak ditinggalkan selama proses perawatan. Sejalan dengan (Annuril, 2024) being with menjadi salah satu proses caring yang dapat diterapkan secara komprehensif dalam asuhan keperawatan, dimana kehadiran dan dukungan emosional dari perawat berperan penting dalam membantu pasien menghadapi kondisi yang dialaminya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuswanto dan Putri (2021) di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo Kabupaten Madiun, yang menganalisis hubungan persepsi pasien mengenai perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien menggunakan desain korelasi cross sectional terhadap 86 responden. Penelitian tersebut menemukan bahwa sebagian besar pasien menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik (61,7%) dan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas (62,7%). Hasil uji statistik kendall's tau menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien mengenai perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,478 yang termasuk pada kategori sedang.

Hasil yang serupa juga ditemukan dalam penelitian Ginting, Pakpahan, dan Br Karo (2022) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota, yang meneliti hubungan caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap menggunakan desain korelasi cross sectional pada 70 responden. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (72,9%) menilai perilaku caring perawat dalam kategori sangat baik, dan sebagian besar (51,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai sebesar 0,633 dengan p value = 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara caring behavior dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berasumsi bahwa semakin baik perilaku caring yang diberikan oleh perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Sebaliknya, jika perilaku caring perawat menurun, tingkat kepuasan pasien juga cenderung menurun.

2) Hubungan Suasana ruang Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi Pearson antara suasana ruang perawatan dengan kepuasan pasien sebesar 0,527 (52,70%) dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara suasana ruang perawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Nilai korelasi 0,527 menunjukkan arah hubungan yang positif dan berada pada kategori sedang, yang bermakna semakin nyaman suasana ruang perawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan.

Dari 56 responden yang menjadi subjek penelitian, seluruhnya yakni 56 orang (100%) menyatakan bahwa suasana ruang perawatan berada dalam kategori nyaman.

Berdasarkan hasil kuesioner, seluruh responden yaitu 56 orang (100%) menilai Suasana Ruang Perawatan dalam kategori nyaman. Berdasarkan indikator: Kebersihan, pasien menyatakan bahwa ruang perawatan terlihat bersih setiap saat, tempat tidur dijaga kebersihannya dengan baik, dan petugas rutin membersihkan ruang perawatan. Kebersihan yang terjaga secara konsisten ini menjadi salah satu faktor utama yang mendukung rasa nyaman pasien, karena lingkungan yang bersih berkaitan langsung dengan persepsi keamanan dan kesehatan selama dirawat. Pencahayaan, pasien menilai pencahayaan di ruang perawatan cukup terang untuk beraktivitas, cahaya ruangan membuat mereka merasa nyaman, dan lampu di ruang perawatan berfungsi dengan baik. Pencahayaan yang memadai turut mendukung aktivitas pasien maupun keluarga yang menunggu, serta memberikan kesan ruangan yang terawat dengan baik. Ventilasi dan suhu, pasien menyatakan bahwa sirkulasi udara di ruang perawatan terasa baik, suhu ruangan terasa nyaman atau tidak terlalu panas maupun dingin, dan suhu tersebut membantu pasien beristirahat dengan nyaman. Kondisi ventilasi dan suhu yang sesuai ini berperan penting dalam proses pemulihan, karena kenyamanan fisik pasien sangat dipengaruhi oleh kondisi udara di sekitarnya, terutama bagi pasien yang harus berbaring dalam waktu lama. Kebisingan, pasien menilai bahwa ruang perawatan memiliki suasana yang tenang, mereka dapat beristirahat dengan baik tanpa terganggu suara bising, dan suara di sekitar ruang perawatan tidak mengganggu. Tingkat kebisingan yang terkendali ini menunjukkan bahwa lingkungan ruang perawatan cukup kondusif untuk istirahat, yang sangat dibutuhkan pasien dalam proses penyembuhan. Kenyamanan, secara keseluruhan pasien merasa nyaman berada di ruang perawatan, serta menyatakan bahwa lingkungan ruang perawatan membantu mereka beristirahat dengan baik dan fasilitas yang tersedia turut membantu kenyamanan selama dirawat. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek fisik ruangan, mulai dari kebersihan, pencahayaan, ventilasi, hingga tingkat kebisingan, secara bersama-sama telah mendukung terciptanya suasana ruang perawatan yang nyaman bagi pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Sejalan dengan teori menurut Rulino (2022) teori lingkungan Florence Nightingale menekankan bahwa kondisi lingkungan fisik seperti kebersihan, ventilasi, suhu, cahaya, dan kebisingan memiliki hubungan besar terhadap proses penyembuhan pasien, dimana perawat berperan dalam mengelola lingkungan tersebut agar mendukung kondisi alamiah tubuh untuk pulih, Sejalan dengan (Manurung, Khasanah & Kodri, 2024) lingkungan fisik ruang rawat inap yang tidak bersih, gerah, dan bising dapat meningkatkan stres serta menurunkan

kenyamanan pasien, dan dari ketiga faktor tersebut, suhu atau kesejukan ruangan memberikan pengaruh paling besar terhadap kenyamanan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung, Khasanah, dan Kodri (2024) di Rumah Sakit Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, yang menganalisis hubungan stresor lingkungan dengan kenyamanan pasien rawat inap menggunakan uji Chi-Square pada 90 responden. Penelitian tersebut menemukan bahwa lingkungan fisik ruang rawat inap yang tidak bersih, gerah, dan bising secara signifikan mengganggu kenyamanan pasien selama menjalani perawatan, dan dari ketiga faktor tersebut, suhu atau kesejukan ruangan memberikan pengaruh paling besar terhadap kenyamanan pasien. Dengan demikian, ketika ketiga aspek tersebut (kebersihan, suhu, dan kebisingan) berada dalam kondisi baik, kenyamanan pasien turut meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Estefania, Cahyono & Sucipto, 2025) menunjukan bahwa lingkungan fisik berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,002 dan odds ratio sebesar 14,667, yang berarti pasien yang menilai lingkungan fisik dalam kondisi baik memiliki kecenderungan jauh lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.Sejalan dengan (Rakhman, Fitriani & Jamaluddin, 2022) hasil analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa kualitas udara, suhu, tata letak ruang, kebisingan, dan kondisi lantai secara signifikan berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan suhu sebagai faktor yang paling dominan (Exp(B) = 5,979).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa suasana ruang suasana ruang perawatan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,527 dengan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel. Artinya, semakin nyaman suasana ruang perawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan selama menjalani perawatan. Meskipun demikian, hubungan suasana ruang perawatan terhadap kepuasan pasien hanya sebesar 27,8%, sehingga masih terdapat faktor lain sebesar 72,2% yang juga dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan perawat, fasilitas rumah sakit, komunikasi tenaga kesehatan, serta kondisi dan harapan pasien selama menerima pelayanan.

3) Hubungan langsung caring perawat dan suasana ruang perawatan, dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

Pengujian hubungan secara simultan antara caring perawat (X_1) dan suasana ruang perawatan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,853 (85,30%) dengan nilai signifikansi (Sig. F Change) sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat ditegaskan bahwa caring perawat dan suasana ruang perawatan secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Sebelum pengujian dilakukan, telah dipenuhi asumsi normalitas melalui uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi 0,200 yang lebih besar dari 0,05, serta uji kelayakan model melalui uji F yang menghasilkan nilai F hitung sebesar 71,054 dengan signifikansi 0,000.

Hasil Penelitian untuk kepuasan pasien yang diperoleh menunjukkan bahwa dari 56 responden, seluruhnya yakni 56 orang (100%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima selama dirawat di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Berdasarkan indikator: Bukti fisik (tangible), pasien menilai bahwa fasilitas di ruang perawatan dalam kondisi baik dan penampilan perawat terlihat rapi serta profesional. Penilaian ini menunjukkan bahwa kondisi fisik lingkungan dan penampilan tenaga kesehatan turut membentuk kesan pertama pasien terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima.Keandalan (reliability), pasien menyatakan bahwa pelayanan perawat diberikan secara tepat sesuai kebutuhan, diberikan secara konsisten, dan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah

ditentukan. Keandalan pelayanan ini menjadi dasar kepercayaan pasien, karena pasien merasa dapat mengandalkan perawat untuk memberikan pelayanan yang sama baiknya dari waktu ke waktu.Daya tanggap (responsiveness), pasien menilai bahwa perawat cepat merespons ketika dibutuhkan, keluhan yang disampaikan segera ditanggapi, dan pelayanan diberikan dengan sigap. Daya tanggap yang baik ini membuat pasien merasa keberadaannya diperhatikan, sehingga kebutuhan yang muncul secara tiba-tiba dapat segera ditangani tanpa harus menunggu lama.Jaminan (assurance), pasien menyatakan bahwa perawat terlihat terampil dalam melakukan tindakan, memberikan penjelasan yang meyakinkan, serta membuat pasien merasa aman selama menerima pelayanan perawatan. Aspek jaminan ini berkaitan dengan rasa percaya pasien terhadap kompetensi perawat, yang pada akhirnya mengurangi rasa khawatir pasien terhadap tindakan medis yang dijalani.Empati (empathy), pasien menilai bahwa perawat memberikan perhatian terhadap kondisi mereka, memahami kebutuhan mereka sebagai pasien, dan mendengarkan keluhan dengan baik. Sikap empati ini melengkapi keempat dimensi sebelumnya, karena pelayanan yang andal, tanggap, dan terjamin akan terasa lebih bermakna bagi pasien apabila disertai dengan perhatian dan pemahaman terhadap kondisi pasien secara personal.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL menjelaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan dengan kenyataan yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka kepuasan akan terbentuk secara alami. Dalam penelitian ini, kelima dimensi kepuasan diperoleh secara positif, yang mengindikasikan bahwa layanan di Ruang Interna telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anik Suwarni, Idris Yani Pamungkas, dan Lia Anggraini (2022)terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku caring dan kualitas pelayanan keperawatan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Ruang Kelas III RS Griya Husada Madiun, dengan nilai F hitung sebesar 36,586 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwatingkat kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto berada pada kategori sangat baik, dimana seluruh responden yaitu 56 orang (100%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Kepuasan tersebut tercermin dari penilaian positif pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, meliputi kondisi fasilitas dan lingkungan perawatan yang memadai, penampilan perawat yang rapi dan profesional, pelayanan yang diberikan secara tepat dan konsisten, respons perawat yang cepat terhadap kebutuhan pasien, kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta sikap empati yang ditunjukkan dalam memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara caring perawat dan kepuasan pasien, hubungan antara suasana ruang perawatan dan kepuasan pasien, serta hubungan secara bersama-sama antara caring perawat dan suasana ruang perawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Interna RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto.

5. DAFTAR PUSTAKA

Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwiantoro, L. (2022). *Kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia: Tinjauan literatur*. Jurnal Keperawatan, 14(4), 931–940.

Anwar, M., & Lestari, D. (2024). *Hubungan kenyamanan lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Keperawatan Klinis Indonesia, 8(1), 45–54.

Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). *Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL*. Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi, 3(3), 58–66.

Ariani, R., & Aini, F. (2025). *Nurse caring behavior and patient satisfaction in nursing services*. Journal of Nursing Practice and Education, 7(2), 101–110.

Dansky, K. H. (2000). *Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: Waiting time and filling time*. Medical Care Research and Review, 57(1), 60–83.

Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Br Karo, M. (2022). *Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Keperawatan Jiwa, 10(2), 385–392.

Hidayah, N., & Yusuf, M. (2022). *Analisis hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah*. Jurnal Keperawatan Nusantara, 4(2), 97–106.

Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode Service Quality (SERVQUAL)*. Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi, 3(1), 58–64.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan nasional mutu pelayanan rumah sakit Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kotler, P. (2020). *Marketing for healthcare services: Enhancing patient experience*. Prentice Hall.

Kuswanto, K., & Putri, M. A. (2021). *Persepsi Pasien Mengenai Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasaan Pasien di Instalasi Rawat Inap*. Jurnal Keperawatan, 13(3).

Lestari, S., Handayani, T., & Wahyuni, N. (2021). *Pencahayaan ruang rawat inap dan kenyamanan pasien. Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(2), 87–95.

Manurung, I., Khasanah, L., & Kodri, K. (2024). *Hubungan Stresor Lingkungan dengan Kenyamanan Pasien*. MAHESA: Malahayati Health Student Journal, 4(5), 1665–1677.

Nightingale, F. (2019). *Notes on nursing: What it is, and what it is not* (Revised Ed.). Springer Publishing.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metedologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2022). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (6th ed.). Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Pohan, I. S. (2021). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.

Putra, R. A., & Rahmawati, I. (2022). *Hubungan pencahayaan lingkungan rumah sakit dengan kualitas istirahat pasien*. Jurnal Kesehatan Lingkungan, 14(1), 33–41.

Rahman, F., & Sulastri, E. (2023). *Kebisingan ruang rawat inap dan kenyamanan pasien di rumah sakit*. Jurnal Keperawatan Medikal Bedah, 11(1), 12–20.

Reyvinnta, A. A., & Andriyani. (2025). *Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dengan pendekatan SERVQUAL*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 28(2), 85–96.

Sari, N., & Putri, A. R. (2022). *Hubungan kebersihan ruang rawat inap dengan kepuasan pasien*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 6(2), 75–83.

Sulastri. (2021). *Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan*. SEHAT: Jurnal Kesehatan Terpadu, 1(3).

Tenripada, D. A., Syaifuddin, S., & Kadrianti, E. (2023). *Hubungan lingkungan fisik terhadap kualitas tidur pada pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di ruang rawat inap*. JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan, 3(1).

Ulrich, R. S., Quan, X., Zimring, C., & Joseph, A. (2021). *The role of the physical environment in the hospital of the 21st century*. Center for Health Design Research Review, 14(2), 87–110.

Utami, P., Widodo, D., & Hartono, A. (2022). *Lingkungan fisik ruang perawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Keperawatan Nusantara, 5(3), 150–158.

Watson, J. (2018). Nursing: *The Philosophy and Science of Caring. Boulder: University Press of Colorado.*

Wuisan, S. J. I., Pondaag, F., & Larira, D. M. (2024). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado*. Mapalus Nursing Science Journal, 2(2), 70–76.

Wulandari, N., & Ahmad, S. (2022). *Pengaruh perilaku caring perawat dan kondisi lingkungan terhadap kepuasan pasien*. Jurnal Keperawatan Terapan, 5(2), 134–143.

Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020*). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien*. Jurnal Keperawatan, 8(1), 113–120.

Yayanti, R., Adib, M., & Paulina, P. (2025). *Gambaran sanitasi udara secara fisik dan kepuasan pasien pada ruang rawat inap kelas II dan VIP*. Journal of Environmental Health and Sanitation Technology, 4(1), 29–40. (2025).

Yuliani, D. (2022). *Kebersihan dan kenyamanan ruang rawat sebagai faktor penentu kepuasan pasien*. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 9(2), 85–93.