



## HUBUNGAN SIKAP CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTENSIF ANAK RUMAH SAKIT SANTOSA BANDUNG CENTRAL

Kevin Kartini Herlita<sup>1</sup>,Murtiningsih<sup>2</sup>,  
<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Magister Keperawatan  
Universitas Jenderal Achmad Yani  
[Kenichiryumi@gmail.com](mailto:Kenichiryumi@gmail.com)

### ABSTRAK

Sikap *caring* merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk menganalisis pengguna layanan kesehatan. Sikap peduli perawat pada pasien dapat ikut berperan dalam menentukan banyak atau sedikitnya pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan sikap caring perawat dan kepuasan keluarga pasien rawat inap di ruang Intensif Anak Rumah Sakit Santosa, serta untuk mengetahui hubungan sikap caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap ruang Intensif Anak Rumah Sakit Santosa. Metode pengambilan data dalam penelitiannya adalah metode *cross sectional*. Hasil Penelitian ini adalah dari 32 responden ada 15 orang (46,9%) caring perawat baik, dan 12 orang (37,5%) kepuasan keluarga pasien adalah kurang. Hasil uji Kolmogorof-Smirnov diperoleh nilai p sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 maka terdapat hubungan sikap caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap ruang Intensif Anak Rumah Sakit Santosa.

Katakunci: Kolmogorov-Smirnov, Caring, Kepuasan

### ABSTRACT

*Caring attitude is one of the measures used to analyze health service users. Nurses' caring attitude towards patients can play a role in determining the number of patients who visit the hospital. The purpose of this study was to describe the caring attitude of nurses and family satisfaction of inpatients in the Children's Intensive Room of Santosa Hospital, and to determine the relationship between the caring attitude of nurses and family satisfaction of inpatients in the Children's Intensive Room of Santosa Hospital. The method of data collection in this research is cross sectional method. The results of this study were out of 32 respondents there were 15 people (46.9%) caring nurses were good, and 12 people (37.5%) patient family satisfaction was less. The Kolmogorof-Smirnov test results obtained a p value of 0.002 smaller than 0.05, so there is a relationship between the attitude of caring nurses with the satisfaction of the family of patients hospitalized in the Children's Intensive Room of Santosa Hospital.*

Keywords: Kolmogorov-Smirnov, Caring, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, Sikap Caring merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk menganalisis pengguna layanan kesehatan. Ini juga berkembang dan mengalami perubahan cepat di bidang barang dan jasa. Temuan studi memberikan informasi tentang tingkat kepuasan keluarga pasien di berbagai negara. Diruang intensif anak menurut Ndambuki [2013], 40,4 persen pasien Kenya merasa puas, dibandingkan dengan 34,4 persen di Bakhtapur, India, dan 42,8 persen di Maluku Tengah, Indonesia. Di Sumatera Barat, persentase Kepuasan keluarga pasien adalah 44,4 persen di Sumatra Barat. [13].

Beberapa hasil survei yang diteliti di Rumah Sakit di Jawa Barat di intensif anak terutama di Jakarta menunjukkan 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan karena perilaku perawat yang kurang caring. Hasil penelitian di Rumah Sakit di Bandung menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden yang dirawat diruang kelas III di RS Imanuel Bandung merasa puas yaitu 55 responden [90.2 %] dan tidak puas 6 responden [9.8%]. Sedangkan di ruang Melati, Flamboyan dan Cempaka RS Majalaya, sedangkan di kamar Melati, Flamboyan, dan Cempaka. 414 pasien

dilibatkan. Dalam penelitian ini, 82 pasien dilibatkan, dan mereka dibagi menjadi 3 [tiga] ruangan [Melati, Flamboyan dan Cempaka]. Dengan menggunakan cluster sampling, sampel dikumpulkan. CBI adalah alat yang digunakan [*Caring Behavior Inventory*].

Dalam situasi ini, memiliki dampak tidak langsung pada BOR karena ini menandakan bahwa rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan lainnya memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada semakin banyak klien mereka. Data BOR RS Santosa yang masih di bawah standar Kementerian Kesehatan [60-80 persen], dan temuan survei pendahuluan oleh peneliti menunjukkan adanya masalah yang perlu ditangani oleh pihak rumah sakit karena berdampak pada kualitas rumah sakit dan pendapatannya.

Kualitas pelayanan perawat dapat ditingkatkan sebagai titik awal untuk memperhatikan hal ini guna meningkatkan kualitas pelayanan. Karena perawat secara langsung berkontribusi dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terhadap pelayanan. Jumlah BOR Tahun 2020 di Ruang Picu sebesar 64,30%, Nicu sebesar 64.07%, Pada Tahun 2021 jumlah BOR Diruang Picu 53,06%, Nicu sebesar 57,24% dan Perina 46,30%, Karena BOR

Menunjukkan angka penurunan pasien maka perlu dilihat dari sikap perawat terhadap pasien.

## METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central tahun 2022. Penelitian ini menggunakan kuantitatif, deskriptif korelatif dengan menggunakan dengan desain penelitian potong lintang atau *Cross sectional*, yaitu studi epidemiologi yang mengukur beberapa variabel dalam satu saat sekaligus, korelasi keduanya diukur secara bersamaan dalam satu waktu. Contohnya menilai hubungan antara 2 variabel penelitian. Cara menilai ada hubungan atau tidak sesuai penilaian skor sample Caring perawat : Caring Baik : >75 %, Caring Cukup : 56-75 %, Caring

Kurang : <56%. Skor untuk kepuasan : Sangat Puas : 76-100%, Cukup Puas : 51-75 %, Kurang Puas : 25-50%.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Formulir penjelasan kepada sampel penelitian: Digunakan untuk menjelaskan penelitian yang dilakukan kepada sampel penelitian.
- b) Formulir permohonan menjadi sampel penelitian.
- c) *Informed Consent* formulir pernyataan kesediaan menjadi sampel.
- d) Formulir pengumpulan data: dibuat oleh peneliti untuk mengetahui karakteristik sampel yang meliputi kode sampel penelitian, jenis kelamin, usia, alamat, pendidikan terakhir, status pekerjaan, tanggal pada saat pertama kali hemodialisa. Formulir kuesioner HARS: untuk mengetahui tingkat kecemasan pasien.

## HASIL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi karakteristik responden

Karakteristik		Frekuensi	Persentasi
Umur	18-25	20	62,5
	26-35	5	15,6
	36-40	5	15,6
	>40	2	6,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	50.0

	Perempuan	16	50,0
Status nikah	Menikah	32	100,0
	Tdk menikah	0	0,0
	Total	32	100

Sumber : Hasil olah data 2024

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.

Sikap Caring	Frekuensi	Persentasi
Kurang	6	18,8
Cukup	11	34,4
Baik	15	46,9
Total	32	100

Sumber : Hasil Olah data 2024

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.

Kepuasan	Frekuensi	Persentasi
Kurang Puas	12	37,5
Cukup Puas	10	31,3
Sangat Puas	10	31,3
Total	32	100

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.

Pengetahuan	Kepuasan						Total		p value
	Kurang Puas		Cukup Puas		Sangat Puas				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang-Sedang	10	58,8	7	41,2	0	0,0	17	100	
Baik	2	13,3	3	20,0	10	66,7	15	100	0,002
Total	12	37,5	10	31,2	10	31,2	32	100	

## **PEMBAHASAN**

### **1. Sikap Caring Perawat**

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh hasil analisis Gambaran Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung, hampir setengahnya yaitu 15 orang (46,9%) caring baik, dan ada 11 orang (34,4%) caring cukup, serta sebagian kecil yaitu 6 orang (18,8%).

### **2. Kepuasan Keluarga Pasien**

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh hasil analisis gambaran Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central, yaitu ada 12 orang (37,5%) tingkat kepuasannya kurang puas, dan masing ada 10 orang (31,3%) tingkat kepuasannya cukup puas dan sangat puas.

### **3. Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien**

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diperoleh hasil analisis Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central. yaitu ada 15 dari 32 orang yang bersikap baik, dimana 10 orang (66,7%) tingkat kepuasannya sangat puas, dan 3

orang (20,0%) tingkat tingkat kepuasan cukup puas, serta ada 2 orang (13,3%) kurang puas. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai  $p$  sebesar  $0,002 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian terdapat Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa gambaran caring perawat, dan gambaran kepuasan keluarga Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central. Serta menjelaskan hasil analisis bivariat yaitu Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central sebagai berikut:

1. Hampir setengahnya yaitu 15 orang (46,9%) Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.
2. Hampir setengahnya yaitu 12 orang (37,5%) Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central.

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Rawat Inap Intensif Anak Rumah Sakit Santosa Bandung Central dengan nilai  $p = 0,002$  pada tingkat signifikansi 0,05.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan Kepuasan keluarga pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, Kepuasan keluarga pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan keluarga pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan keluarga pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum

## **Saran**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dan menambah wawasan serta menjadi salah satu rujukan hasil penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.
2. Bagi Santosa Hospital Bandung Central, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu rujukan dalam membantu meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat caring perawat hampir setengahnya yaitu 46,9%, adalah baik, hampir setengahnya pula yaitu 37,5%, serta terbukti ada hubungan yang signifikan antara tingkat caring perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien adalah baik, maka disarankan perlunya program terpadu dan secara kontinu melakukan penyuluhan untuk meningkatkan terus meningkatkan kinerja perawat, sehingga tingkat kepuasan keluarga pasien tetap terjaga dan meningkat. Serta peningkatan saranan kebersihan dan fasilitas Rumah Sakit untuk ditingkatkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan melakukan penelitian dengan variabel lain selain variable caring, misalnya

variabel lingkungan, komunikasi perawat, *time respon* perawat, atau variabel yang lainnya sehingga diharapkan menghasilkan informasi yang dapat menambah wawasan bagi akademisi dan masyarakat berkaitan dengan kepatuhan pasien dalam mendapatkan pelayanan fasilitas kesehatannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Sumber Karya Ilmiah

Falsafah dan teori keperawatan (NurAini,2018) [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17880/1/Buku\\_FALSAFAH%20DAN%20TEORI%20%20KEPERAWATAN%20DALAM%20INTEGRASI%20KEILMUAN%20OK.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17880/1/Buku_FALSAFAH%20DAN%20TEORI%20%20KEPERAWATAN%20DALAM%20INTEGRASI%20KEILMUAN%20OK.pdf)

Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33

Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. PustakaIlmu. [www.pustakailmu.co.id](http://www.pustakailmu.co.id)

Iwan, (2022), Penelitian hubungan sikap caring perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogan, Kota waringin, Kalimantan Tengah,(journal)

Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (APU).Surabaya.

Notoadmojo,S.2018.*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga.Jakarata:PT Rineka Cipta.

Nursalam

(2014)<http://scholar.unand.ac.id/45716/5/BAB%20I%20terbaru.pdf>

Nursalam. (2015). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 4*. In SalembaMedika.

Perawat77.blogspot.com: Definisi, Peran, Fungsi & TugasPerawat)

Priyoto. 2015. *Komunikasi & Sikap Empati dalam Keperawatan*. Yogyakarta :GrahaIlmu

Teori caring dan aplikasi dalam pelayanan keperawatan, bernanda teteng,dkk.2018. [https://www.google.co.id/books/edition/Teori\\_Caring\\_dan\\_Aplikasi\\_Dalam\\_Pelayana/1kJtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teori+caring+dan+aplikasi+dalam+keperawatan&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Teori_Caring_dan_Aplikasi_Dalam_Pelayana/1kJtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teori+caring+dan+aplikasi+dalam+keperawatan&printsec=frontcover)

### 2. Sumber Undang - Undang

UU RI No.38. (2014). *TentangKeperawatan*. 10, 2-4,

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

### 3. Sumber Website

<https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/532>

<https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/download/40957/23851>

<http://repository.itspku.ac.id/91/1/2016011916.pdf>

<https://www.ayahbunda.co.id/bayi-gizi-kesehatan/lebih-dekat-dengan-nicu-picu>

<https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/533>