



## KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERILAKU CARING PERAWAT DI INDONESIA: TINJAUAN LITERATUR

Liza Afriliana<sup>1,2</sup>, Chriswardani Suryawati<sup>1</sup>, Luky Dwiantoro<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Sudarto No.13, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah 50275, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Sudarto No.13, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah 50275, Indonesia

\*[lizaafriana@gmail.com](mailto:lizaafriana@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat merupakan hal penting yang menjadi perhatian bagi pelayanan kesehatan di berbagai negara. Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien karena perawat merupakan sumber daya manusia yang berinteraksi dengan pasien paling lama dibandingkan dengan pemberi pelayanan kesehatan lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan mencari literatur melalui PubMed, database Cochrane, dan google Scholar. Pencarian menggunakan kata kunci patient satisfaction AND nurse caring OR nurse care AND Indonesia, dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Setelah penyaringan, didapatkan 17 artikel yang dimasukkan dalam literature review ini. Ditemukan proporsi pasien yang puas dengan perilaku *caring* perawat di Indonesia berkisar antara 40-100%. Kepuasan pasien dengan perilaku *caring* perawat tertinggi dirasakan oleh pasien di pulau Jawa khususnya wilayah Jawa Timur, sedangkan wilayah dengan proporsi kepuasan pasien terendah adalah pulau Sumatera, khususnya Sumatera Utara. Agama dan budaya sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan, dan lama perawatan pasien. Kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat bervariasi antar provinsi di Indonesia dan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan perilaku *caring* perawat sesuai harapan pasien.

Kata kunci: *caring*; Indonesia; kepuasan; perawat; pasien

## PATIENT SATISFACTION ON NURSE CARING BEHAVIOR IN INDONESIA: LITELATURE REVIEW

### ABSTRACT

Patient satisfaction with nurses caring behavior is an important concern for health services. Nurse caring behavior is one of the determinants of patient satisfaction because nurses have the longest interaction with patients among health care providers. The study aimed to evaluate patient satisfaction on the caring behavior of nurses in Indonesia. The research was conducted by searching literature through PubMed, Cochrane database, and Google Scholar. Search using the keywords patient satisfaction AND nurse caring OR nurse care AND Indonesia. 17 articles were included in this literature review. The proportion of patients who were satisfied with the caring behavior of nurses in Indonesia ranged from 40-100%. Patient satisfaction with the highest nurse caring behavior is felt by patients on the island of Java, especially the East Java region, while the area with the lowest proportion of patient satisfaction is the island of Sumatra, especially North Sumatra. Religion and culture greatly affect patient satisfaction. Patient satisfaction can be influenced by gender, education, and length of stay. Patient satisfaction with nurse caring behavior varies between provinces in Indonesia and the results of this study can be used as a basis for increasing patient satisfaction through increasing nurse caring behavior according to patient expectations.

Keywords: *caring*; indonesia, nurse; patient; satisfaction

## PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan dampak positif dari persaingan antar institusi pelayanan kesehatan (Alsaqri, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien (Xesfingi & Vozikis, 2016). Kepuasan pasien yang tinggi tentunya menjadi tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap rumah sakit di berbagai negara, termasuk Indonesia. Kepuasan pasien dapat menggambarkan tingkat pemenuhan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan menjadi umpan balik tentang apa yang menjadi perhatian atau harapan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Xesfingi & Vozikis, 2016). Kepuasan pasien akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang baik dan penuh perhatian tentunya sangat diharapkan (Karaca & Durna, 2019). Hal tersebut sangat diharapkan karena saat masuk rumah sakit, pasien sedang merasakan sakit, merasakan tekanan karena penyakitnya, sehingga cenderung sensitif dan sangat mengharapkan pelayanan yang baik.

Penelitian sebelumnya telah menjelaskan bahwa kebiasaan, perilaku, dan komunikasi buruk petugas kesehatan saat memberikan pelayanan kesehatan akan merugikan kesejahteraan emosional pasien yang akan berdampak pada ketidakpuasan pasien (Benceković et al., 2018; Skär & Söderberg, 2018). Pasien menyatakan bahwa hal yang paling membuat mereka tidak puas adalah saat mendapatkan pelayanan yang tidak profesional (Skär & Söderberg, 2018). Kepuasan pasien terhadap total pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat (Goh et al., 2016; Mulugeta et al., 2019; Usman et al., 2020). Perawat memiliki peran utama dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis kepada pasien dan keluarganya di semua unit pelayanan kesehatan dengan memberikan asuhan keperawatan yang optimal (Karaca & Durna, 2019). Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memiliki waktu interaksi paling lama dengan pasien harus menunjukkan perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Kibret et al., 2022b). Perilaku *Caring* merupakan inti dasar pelayanan keperawatan yang memberikan acuan bagi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Calong & Soriano, 2018). Pasien akan puas dengan perilaku *caring* dan perhatian yang baik perawat (Karaca & Durna, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa praktik keperawatan dan perilaku *caring* perawat yang baik akan berdampak pada kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat memprediksi tingkat kepuasan pasien (Kibret et al., 2022a).

Perilaku *caring* yang baik tidak dimiliki oleh semua perawat. Kepuasan pasien dengan perilaku *caring* perawat bervariasi antar negara. Penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa perilaku *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien (Bukuku et al., 2018; Kibret et al., 2022b, 2022a; Palese et al., 2011). Kepuasan pasien dengan perilaku *caring* perawat di Turki adalah 63,9% (Karaca & Durna, 2019) dan di Ethiopia 55,15% (Mulugeta et al., 2019). Penelitian lain menyebutkan bahwa sekitar 51,6% perawat di Ethiopia dinilai memiliki perilaku *caring* yang baik oleh pasien (Kibret et al., 2022a). Namun terdapat perbedaan penilaian perilaku *caring* antara perawat dan pasien, dimana perawat cenderung memiliki penilaian perilaku *caring* yang lebih tinggi (Calong & Soriano, 2018; Esmail Hajinezhad & Azodi, 2014). Tampaknya kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat (Kibret et al., 2022a).

Kepuasan tertinggi terdapat pada tingkat keterampilan perawat dan penghargaan terhadap privasi pasien, namun tidak pada kemampuan perawat dalam memberikan kenyamanan pada aspek psikologis, seperti perasaan nyaman (Kol et al., 2018). Sebagian besar tingkat kepuasan tinggi diberikan oleh pasien yang sudah menikah, memiliki pendidikan tinggi, pasien bedah, dan unit kebidanan dan kandungan (Karaca & Durna, 2019). Oleh karena itu, kepuasan pasien

dan perilaku *caring* perawat harus selalu dievaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Pajnkihar et al., 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proporsi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia.

## METODE

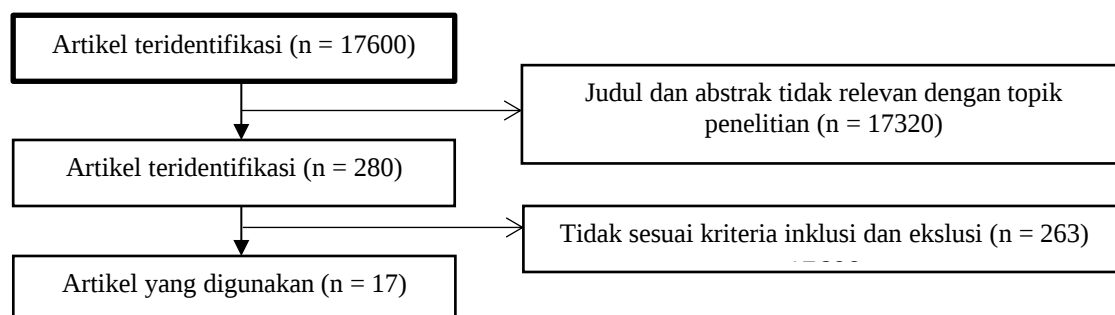
Pencarian artikel untuk tinjauan literatur ini melalui google scholar, *database* PubMed dan Cochrane. Kata kunci yang digunakan untuk pencarian artikel adalah “Patient satisfaction” DAN “nurse caring” ATAU “nurse care” DAN Indonesia. Pencarian artikel tidak membatasi desain studi atau tingkat studi (nasional atau regional). Kriteria inklusi penelitian meliputi: data tersedia dalam bahasa Inggris dan Indonesia, menjelaskan kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia, dan artikel terbit dari tahun 2012 hingga Agustus 2022. Kriteria eksklusi yaitu artikel tentang kepuasan pasien secara umum. Proses penelaahan artikel dilakukan dengan membaca hasil penelitian dari artikel yang digunakan terlebih dahulu, kemudian memberi tanda pada hasil penelitian terkait proporsi kepuasan pasien di Indonesia dengan memperhatikan tempat penelitian dilakukan sesuai dengan propinsi yang ada di Indonesia. meninjau referensi dari semua artikel yang disertakan untuk mengidentifikasi artikel lain yang relevan.

## HASIL

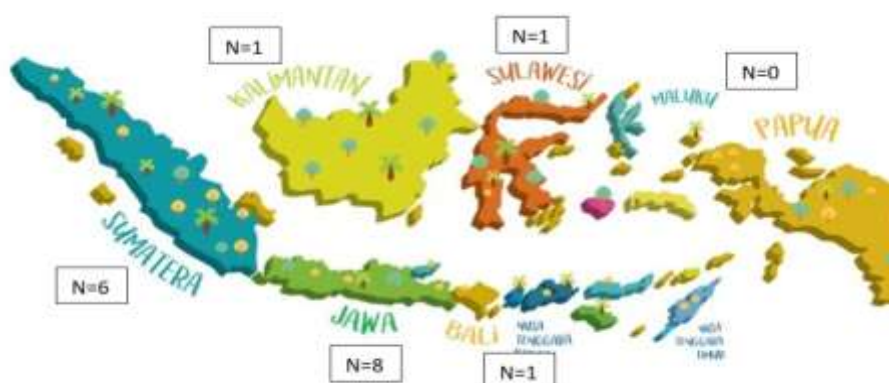
Berdasarkan hasil pencarian artikel didapatkan artikel sejumlah 17600 dari Google Scholar, 6 artikel dari Pubmed dan 0 artikel dari Cochrane. Hasil pencarian awal sejumlah 17606 artikel dilakukan penapisan kembali dan didapatkan 280 artikel dari google scholar dan Pubmed. Berdasarkan pengecekan dari 280 artikel tersebut, didapatkan bahwa 263 artikel tidak sesuai dengan kriteria inklusi, sehingga didapatkan hasil akhir sejumlah 17 artikel yang akan dikaji dalam tinjauan literatur ini (Gambar 1). Tidak semua pulau dan provinsi di Indonesia ditemukan penelitian tentang kepuasan terhadap perilaku *caring* perawat (Tabel 1 dan Gambar 2). Ada 17 artikel publikasi tentang kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia, baik penelitian *cross-sectional* maupun deskriptif, dengan sampel yang berbeda-beda dari setiap penelitian dengan kisaran antara 28 sampai 390 responden (Tabel 2). Proporsi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia berkisar antara 40-100%.

Table 1.

| Kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat berdasarkan pulau di Indonesia |                |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Provinsi                                                                               | Jumlah artikel | Proporsi pasien puas (%) |
| Sumatra                                                                                |                |                          |
| Sumatra Utara                                                                          | 3              | 40,3-88,1                |
| Sumatra Selatan                                                                        | 1              | 62,1                     |
| Sumatra Barat                                                                          | 1              | 40,5                     |
| Lampung                                                                                | 1              | 46,4                     |
| Riau                                                                                   | 1              | 66,1                     |
| Pulau Kalimantan                                                                       |                |                          |
| Kalimantan Selatan                                                                     | 1              | 68                       |
| Pulau Jawa                                                                             |                |                          |
| Jawa Tengah                                                                            | 2              | 62,1-80,5                |
| Jawa Timur                                                                             | 3              | 64,4-100                 |
| DI Yogyakarta                                                                          | 1              | 97,3                     |
| DKI Jakarta                                                                            | 1              | 54,5                     |
| Pulau Nusa Tenggara dan Bali                                                           |                |                          |
| Bali                                                                                   | 1              | 41                       |
| Pulau Sulawesi                                                                         |                |                          |
| Sulawesi Selatan                                                                       | 1              | 73,27                    |
| Pulau Papua and Maluku                                                                 | -              | -                        |



Gambar1. Alur pemilihan artikel

Gambar 2. Artikel kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari lima pulau di Indonesia yang pernah dilakukan penelitian dan publikasi tentang kepuasan pasien terhadap perilaku *caring*, maka didapatkan bahwa proporsi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat terbesar berada di pulau Jawa dan terendah di pulau Sumatera. Proporsi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat terbesar terdapat di Provinsi Jawa Timur dan terendah di Sumatera Utara.

Tabel 2.  
Karakteristik artikel yang digunakan

| Pengarang                       | Judul                                                                                                                                            | Tujuan                                                                                       | Respondent                                                                                       | Desain           | Hasil                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sari NN, Agatha A, Kurniasari S | Nurse Caring Behavior in Increasing Patient Satisfaction (Sari et al., 2022).                                                                    | Menentukan hubungan antara perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien                   | 125 pasien di pusat kesehatan Padang Ratu Lampung                                                | Cross-section al | 46,4% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien                                                              |
| Tasalim R, Basit M, Agustina R  | Nurse Caring Attitude Relationships with Parents Patient Satisfaction Level in Public Hospitals Pambalah Batung Amuntai (Tasalim et al., 2021).. | Menentukan hubungan antara perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien di unit pediatrik | 28 orang tua pasien di unit pediatrik di rumah sakit Pambalah Batung Amuntai, Kalimantan Selatan | Cross-section al | 68% perawat memiliki perilaku <i>caring</i> yang baik, dan 64 % orang tua pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan |

| Pengarang                              | Judul                                                                                                                                                                     | Tujuan                                                                                                                                     | Respondent                                         | Desain                  | Hasil                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Simorangkir RM, Thomson T, Hadi AJ     | Relationship on nursing performance of patient satisfaction in installation of hospital in general hospital deli serdang region (Simorangkir et al., 2021).               | <i>Menentukan korelasi antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien</i>                                                    | 77 pasien di rumah sakit umum deli serdang         | <i>Cross-section al</i> | 40,3% pasien puas dengan pelayanan keperawaan. Ada hubungan anatara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien                     |
| Asikin M, Nasir M, Podding IT          | Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area (Asikin et al., 2020)..                                                                | Menentukan tingkat kepuasan pasien, pelayanan keperawatan, dan hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien      | 46 pasien di rumah sakit Labuang Baji Makasar      | <i>Cross-section al</i> | 73,27% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien |
| Suprajitno S, Sari YK, Anggraeni       | Relationship of nurse caring behaviour with patient satisfaction at the emergency department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar (Suprajitno et al., 2020).        | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien menerima pelayanan keperawatatan di unit <i>emergency</i> | 80 pasien di ruang <i>Emergency</i>                | <i>Cross-section al</i> | 100% puas dan sangat puas dengan <i>caring</i> perawat. Ada korelasi positif antara perilaku <i>caring</i> dengan kepuasan                    |
| Gurusinga R                            | Nurse caring behaviour on patient satisfaction in hospital (Gurusinga, 2020)                                                                                              | Menentukan hubungan perilaku <i>caring</i> dengan kepuasan pasien                                                                          | 136 pasien di rumah sakit Sembiring, Delitua       | <i>Cross-section al</i> | 79,4% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien  |
| Lestari MD, Hastuti Haryanti, M.       | Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 di Ruang Caring Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta (Lestari et al., 2021) | Menentukan hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 di rumah sakit Panti Rapih, Yogyakarta   | 37 pasien di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta    | <i>Cross-section al</i> | 97,3% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien  |
| Agusta DE, Kusananto K, Novian MA, dkk | Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: Based on Swanson's Theory (Agusta et al., 2019).                                                           | Menentukan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan dan mengidentifikasi prediktor berdasar teori Swanson                              | 390 pasien rawat inap di rumah sakit daerah Kediri | <i>Cross-section al</i> | 64.4% pasien memiliki kepuasan umum. Kepercayaan, kompetensi, perhatian perawat diprediksi mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan.    |
| Yunita S, Hariadi P                    | Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan (Yunita & Hariadi, 2019).                                       | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien                                                           | 42 pasien di RS Permata Bunda                      | <i>Cross-section al</i> | 88,1% pasien puas dengan perilaku <i>caring</i> perawat. Perilaku <i>caring</i> perawat memiliki pengaruh 4,52 kali terhadap kepuasan pasien  |

| Pengarang                                                   | Judul                                                                                                                                            | Tujuan                                                                                                        | Respondent                                                  | Desain                  | Hasil                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Susanti TY, Apriana R. J Kearing. (Susanti & Apriana, 2019) | Perilaku <i>Caring</i> Perawat dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.                                                                               | Menentukan hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit.                     | 123 pasien di RSUD Dr Adyatma, Semarang                     | <i>Cross-section al</i> | 80,5% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien |
| Rahmayana I, Ainy A                                         | Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang (Rahmayana & Ainy, 2018).     | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien                      | 66 pasien di RSI Siti Khadijah Palembang.                   | <i>Cross-section al</i> | 62,1% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien |
| Apriza A                                                    | Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Husada Tembilahan (Apriza, 2018)                                              | Menentukan hubungan <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan               | 129 pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan                   | <i>Cross-section al</i> | 66,1% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien |
| Omy O, Kamalasari, R, Hasibuan, SY                          | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap (Oini et al., 2019)                                                    | Menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit swasta daerah Jakarta Barat                 | 135 pasien di rumah sakit daerah Jakarta Barat              | Deskriptif              | 54,52% puas dengan pelayanan keperawatan                                                                                                     |
| Mailani F, Fitri N                                          | Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin padang (Mailani & Fitri, 2017). | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS                 | 84 pasien di RSUD Rasidin Padang                            | <i>Cross-section al</i> | 40,5% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien |
| Darmawan                                                    | Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung (Darmawan, 2016)                           | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien RSUD Klungkung, Bali | 128 pasien di RSUD Klungkung                                | <i>Cross-section al</i> | 41% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien   |
| Juwariyah T, Joyo NBW, Santosa WRB                          | Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri (Juwariyah et al., 2014).           | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien                      | 50 pasien di klinik VCT rumah sakit Gambiran                | <i>Cross-section al</i> | 76% pasien puas terhadap perilaku <i>caring</i> perawat. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien   |
| Sukezi N.                                                   | Upaya Peningkatan <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang (Sukezi, 2013)                    | Menentukan hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien                              | 52 pasien in Di ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang | <i>Cross-section al</i> | 62,1% pasien puas dengan perilaku <i>caring</i> perawat. Perilaku <i>Caring</i> perawat memiliki pengaruh 4,52 kali terhadap kepuasan pasien |

## PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 17 artikel penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat dari pada beberapa pulau di Indonesia, dimana setiap penelitian menggunakan jumlah sampel yang berbeda. Sayangnya tidak semua provinsi di setiap pulau pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat, sehingga gambaran pulau-pulau tersebut kurang terwakili. Pasien berasal dari berbagai rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun pemerintah dengan sistem pembayaran yang berbeda. Hasil penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan perilaku *caring* perawat di Indonesia berada pada kisaran 40 – 100%. Ditemukan bahwa kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Turki adalah 63,9% (Tasalim et al., 2021) dan di Ethiopia 55,15% (Mailani & Fitri, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa proporsi kepuasan di setiap negara berbeda.

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang harus terpenuhi dan dapat menjadi indikator kualitas suatu rumah sakit. Kepuasan pasien ini pula yang akan menjadi alasan bagi pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di rumah sakit tersebut dan tentunya akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah maka akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, menurunkan angka kunjungan dan pada akhirnya menurunkan pendapatan rumah sakit. Hal ini tentu akan sangat merugikan rumah sakit, apalagi semakin banyaknya jumlah rumah sakit, sehingga pasien memiliki lebih banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan dituju. Kepuasan pasien penting untuk menjaga perilaku atau loyalitas pasien dalam jangka panjang. Meskipun definisi kepuasan berorientasi pada konsumen, dalam hal ini pasien, bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen atau pasien, namun penyedia jasa juga harus mempertimbangkan hal-hal lain terkait yang dapat terpenuhi dalam memenuhi keinginan pasien.

Negara Indonesia mengharapkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh seorang perawat tidak boleh kurang dari 95%. Proporsi yang ditemukan dari berbagai penelitian di rumah sakit di Indonesia masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi proporsi pasien yang mengalami kepuasan terhadap perilaku *caring* perawat masih di bawah standar menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat masih kurang baik. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian bagi para perawat untuk terus meningkatkan perilaku *caring*-nya. Dalam penelitian sebelumnya, kepuasan pasien berhubungan dengan perilaku *caring* perawat (Juwariyah et al., 2014; Oini et al., 2019; Suprajitno et al., 2020). Perilaku *caring* sebagai inti asuhan keperawatan perlu benar-benar dipahami dan diterapkan oleh semua perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien. Citra perawat yang memiliki perilaku *caring* baik tersebut juga akan mempengaruhi citra rumah sakit di Indonesia tempat perawat bekerja (Sari et al., 2022).

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di berbagai rumah sakit di berbagai provinsi di kepulauan Indonesia. Indonesia terdiri dari ribuan pulau. Pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan kepulauan di Indonesia menjadi pulau Kalimantan, Sumatra, Sulawesi, Jawa, Nusa Tenggara dan Bali, serta pulau Papua dan Maluku. Terdapat sejumlah propinsi pada setiap kepulauan yang ada. Bagaimanapun, tidak semua artikel mewakili kepulauan atau propinsi yang ada. Proporsi terbesar pasien yang mengalami kepuasan terhadap perilaku *caring* perawat terdapat di pulau Jawa dan terendah di pulau Sumatera. Ada lima provinsi di Pulau Jawa yang termasuk dalam penelitian ini. Namun, proporsi pasien yang merasa puas di satu pulau memiliki kisaran yang berbeda. Hal yang sama juga ditemukan di

provinsi-provinsi di pulau lain yang memiliki proporsi pasien yang berbeda-beda. Sejalan dengan peneitian di negara laian, yaitu di Etiopia yang melibatkan penelitian kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat di berbagai wilayah di Etiopia ditemukan adanya perbedaan proporsi. Agama dan budaya sangat mempengaruhi kepuasan pasien di Indonesia (Sari et al., 2022). Setiap pulau memliki kebudayaan sendiri. Tentu saja budaya dapat mempengaruhi penillaian seseorang. Di setiap pulau terdapat berbagai macam suku dengan budaya yang dianut oleh masing-masing pasien. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan, dan lama perawatan pasien. Responden pada penelitian dalam artikel merupakan pasien rawat inap yag mendapat perawatan minimal satu hari. dengan karakteristik yang berbeda-beda. Pendidikan yang semakin tinggi memiliki tuntutan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

## SIMPULAN

Proporsi pasien yang merasakan kepuasan terhadap perilaku *caring* perawat di Indonesia bervariasi di setiap pulau dengan minimal 40%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, D. E., Kusnanto, K., Novian, M. A., & others. (2019). Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: Based on Swanson's Theory. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(8), 2698–2702.
- Alsaqri, S. (2016). Patient satisfaction with quality of nursing care at governmental hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 6(10), 128–142.
- Apriza, A. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Ners*, 2(1), 41–55.
- Asikin, M., Nasir, M., & Podding, I. T. (2020). Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area. *American Journal of Biomedical Science & Research*, 10(5), 408–417. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.001544>
- Benceković, Ž., Čerfalvi, V., Režek, B., Hadžić, N., & Vujanić, E. (2018). Patient Complaints-a Tool for Improving Quality of Nursing Care. *Croatian Nursing Journal*, 2(2), 129–139.
- Bukuku, D. D., Chontawan, R., & Akkadechanunt, T. (2018). Nurse caring behaviors and patient satisfaction in a tertiary care hospital, The United Republic of Tanzania. *Nurs J*, 45(4), 217–228.
- Calong, K. A. C., & Soriano, G. P. (2018). Caring behavior and patient satisfaction: Merging for satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 697–703.
- Darmawan, A. A. K. N. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 76396.
- Esmail Hajinezhad, M., & Azodi, P. (2014). Nurse caring behaviors from patients' and nurses' perspective: A comparative study. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 3(4), pp--1010.
- Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y.-H., He, H.-G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2016). A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care

- measured by the Revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*, 31, 126–131.
- Gurusinga, R. (2020). Nurse Caring Behavior on Patient Satisfaction in Hospitals. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 129–134.
- Juwariyah, T., Joyo, N. B. W., & Santosa, W. R. B. (2014). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 1(3), 177–183.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545.
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022a). Level and predictors of nurse caring behaviors among nurses serving in inpatient departments in public hospitals in Harari region, eastern Ethiopia. *BMC Nursing*, 21(1), 1–7.
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022b). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, 12, 47.
- Kol, E., Ar'ikan, F., Ilaslan, E., Ak'inc'i, M. A., & Kocak, M. C. (2018). A quality indicator for the evaluation of nursing care: determination of patient satisfaction and related factors at a university hospital in the Mediterranean Region in Turkey. *Collegian*, 25(1), 51–56.
- Lestari, M. D., Hastuti, A. S. O., & CB, S. T. M. H. (2021). Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 2(2), 170–183.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di ruang rawat inap rsud dr. Rasidin padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(2), 203–208.
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50–60.
- Pajnkihar, M., Štiglic, G., & Vrbnjak, D. (2017). The concept of Watson's carative factors in nursing and their (dis) harmony with patient satisfaction. *PeerJ*, 5, e2940.
- Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., Jarosova, D., Leino-Kilpi, H., Patiraki, E., Karlou, C., & others. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors: a descriptive and correlational study in six European countries. *Journal of Nursing Scholarship*, 43(4), 341–350.
- Rahmayana, I. R. A., & Ainy, A. (2018). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSI Siti Khadijah Palembang. Sriwijaya University.
- Sari, N. N., Agatha, A., & Kurniasari, S. (2022). Nurse Caring Behavior in Increasing Patient

Satisfaction. *Jurnal Keperawatan*, 14(S1), 255–260.

- Simorangkir, R. M., Thomson, T., & Hadi, A. J. (2021). Relationship on nursing performance of patient satisfaction in installation of hospital in general hospital deli serdang region. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(2), 33–44.
- Skär, L., & Söderberg, S. (2018). Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nursing Open*, 5(2), 224–232.
- Sukei, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1).
- Suprajitno, S., Sari, Y. K., & Anggraeni, E. N. B. (2020). Relationship of nurse caring behaviour with patient satisfaction at the emergency department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 7(1), 1–5.
- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019). Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1).
- Tasalim, R., Basit, M., & Agustina, R. (2021). Nurse Caring Attitude Relationships with Parents Patient Satisfaction Level in Public Hospitals Pambalah Batung Amuntai. *International Journal of Clinical Inventions and Medical Science*, 3(2), 78–85.
- Usman, S., Wardani, E., & others. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an Indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011.
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–7.
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169.