

## Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi

<sup>1</sup>Elman Laia, <sup>2</sup>Yuni Pratikno, <sup>3</sup>Eddy Hermawan Hasudungan

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

Email: elmanlaila81@gmail.com, yuni.pratikno@gmail.com, eddypanjaitan@gmail.com

**Kata kunci:**

Caring perawat,  
Karakteristik Individu  
Pasien, Tingkat  
Kepuasan Pasien

**ABSTRAK**

Caring adalah perasan empati kepada pasien dan memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dan keluarga yang bertujuan untuk meningkatkan dan melindungi pasien serta menunjang kesembuhan, serta memberikan ketenangan pada pasien. Karakteristik individu didefinisikan sebagai variasi kemampuan dan kemauan individu dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan dikaitkan dengan kebutuhan berprestasi pengalaman/ masa kerja, ketinggian pendidikan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan Kueioner dan Wawancara, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan atau face to face. Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel dari populasi yang akan diteliti, digunakan rumus Slovin dengan diperoleh sampel 66 orang sampel dari 195 responden. Arikunto (2006) menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (wakil populasi yang diteliti). Caring perawat terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sebesar 0,697 berarti ada pengaruh sangat kuat. Hal di buktikan dengan uji hipotesis variabel caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,033 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,183 > t$  tabel 1,999. Disimpulkan bahwa H1 terdapat pengaruh secara positif signifikan. Karakteristik individu pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien diperoleh nilai sebesar 0,665 berarti ada pengaruh sangat kuat. Hal di buktikan dengan uji hipotesis variabel karakteristik individu pasien terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai Sig. Untuk Pengaruh X2 Terhadap Y Adalah Sebesar  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,036 > t$  tabel 1,999. Sehingga terdapat pengaruh secara positif signifikan. Secara simultan variabel Caring Perawat, Karakteristik Individu Pasien dan variabel Tingkat Kepuasan Pasien dengan nilai korelasi secara simultan atau Model Summary menghasilkan nilai R sebesar 0,759 dan sedangkan nilai R Square sebesar 0,612 atau 61,2%, hal ini dapat dinyatakan bahwa hasil analisa secara bersama-sama variabel caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pasien memiliki pengaruh sangat kuat. Dibuktikan melalui hasil uji F (ANOVA) atau Fhitung di peroleh nilai sebesar 14,296 dimana lebih besar dari Ftabel (64) sebesar 3,14 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 karena  $0,001 < 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh secara positif signifikan Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

**ABSTRACT**

*Caring is feeling empathy for the patient and providing nursing care to the patient and family which aims to improve and protect the patient and support healing, as well as providing calm to the patient. Individual characteristics are defined as variations in an individual's ability and willingness to carry out work*

**Keywords:**

Nurse Caring,  
Individual  
Characteristics of

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

---

*Patients, Patient Satisfaction Levels*

*activities related to the need for achievement, experience/year of work, level of education. Patient satisfaction depends on the nursing services provided by the nurse, whether they are as expected or not. The aim of this research is to determine the effect of nurse carrying and individual patient characteristics on patient satisfaction levels in the inpatient ward at Anna Medika Hospital, Bekasi. The author used the sampling technique used in this research using questionnaires and interviews, where researchers obtain information or information verbally or face to face. In this research, to determine the sample from the population to be studied, the Slovin formula was used to obtain a sample of 66 people from 195 respondents. Arikunto (2006) states that the sample is part of the population (representative of the population studied). Carrying nurses on patient satisfaction obtained a value of 0.697, meaning there is a very strong influence. This was proven by testing the hypothesis of the nurse caring variable on the level of patient satisfaction, obtaining a sig value. for the influence of X1 on Y is  $0.033 < 0.05$  and the calculated t value is  $2.183 > t$  table 1.999. It was concluded that H1 had a significant positive influence. The individual patient characteristics on the Patient Satisfaction Level obtained a value of 0.665, meaning there is a very strong influence. This was proven by testing the hypothesis of individual patient characteristic variables on the level of patient satisfaction, obtaining a Sig value. The influence of X2 on Y is  $0.003 < 0.05$  and the calculated t value is  $3.036 > t$  table 1.999. So there is a significant positive influence. Simultaneously the Nurse Carrying variable, Individual Patient Characteristics and the Patient Satisfaction Level variable with a simultaneous correlation value or Summary Model produces an R value of 0.759 and while the R Square value is 0.612 or 61.2%, this can be stated that the results of the analysis together the same as the Nurse Caring variable and the Patient's Individual Characteristics on the Patient Satisfaction Level variable have a very strong influence. Proven through the results of the F test (ANOVA) or Fcount, a value of 14.296 was obtained, which is greater than Ftable (64) of 3.14 with a significant level of 0.001 because  $0.001 < 0.05$ , so it can be said that there is a significant positive influence on Caring Nurses and Individual Patient Characteristics Simultaneously to Patient Satisfaction Levels.*

---

## **PENDAHULUAN**

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatkannya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini membuat penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani, 2017).

Florensi nghtingale (1860) mengatakan bahwa caring adalah tindakan yang menunjukkan pemanfaatan lingkungan pasien dalam membantu penyembuhan, memberikan lingkungan bersih, verifikasi yang baik, dan memberikan ketenangan kepada pasien (Bernarda dkk, 2018).

Caring adalah posisi sentral dalam bentuk praktek keperawatan, karena cerring memiliki pendekatan dinamis, dimana perawat bekerja untuk meningkatkan kepeduliannya kepada pasien. Caring merupakan jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan anatar pemberian dan penerima

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, sehingga akan memengaruhi kesungguhan pasien.

Hakikat karakteristik individu dalam sebuah organisasi terhadap individu dengan karakteristik yang berlainan satu dengan lainnya. Individu mempunyai kemampuan, kepercayaan, pengharapan, kebutuhan, serta pengalaman masa lalu yang berbeda dengan individu lainnya. Menurut thohak 2008 dalam buku fitra, budyanto, suhermin. 2022. Sejumlah sifat yang berbeda tersebut merupakan karakteristik individual dalam bentuk perilaku individu dalam organisasi.

Secara teoritis, karakteristik individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. Menurut winardi 2004 dalam buku fitra, budyanto, suhermin. (2022). Karakteristik individu mencakup sifat sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga; sosial; dan pengalaman; umur; bangsa; jenis kelamin, dan lainnya yang mencerminkan sifat demokratis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri atas persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Menurut Sujak tahun 1990, karakteristik individu terdiri dari kebutuhan nilai, sikap dan minat. Adapun schermerhorn dkk. (2014) mengategorikan 3 perbedaan individu. Pertama, karakteristik demokratis yang terdiri dari usia, dan jenis kelamin. Kedua, karakteristik kompetensi yang terdiri dari ketangkasan atau kemampuan. Ketiga, karakteristik psikologis yang terdiri dari nilai, sikap, dan kepribadian.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. (Andiani, 2017). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan menjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk. Lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image (Rusnoto Noor Chollifah, 2019).

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Kristiadi (1999) menyatakan bahwa tugas pemerintah yang paling dominan adalah menyediakan pelayanan umum (Publik Service) misalnya dalam bidang kependidikan sosial, kesehatan, perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa ada diskriminasi, disebabkan bahwa kesehatan adalah merupakan hak asasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat indonesia. Sejalan dengan hal tersebut diatas dan dengan diberikan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

daerah serta undang-undang nomor 35 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, maka berbagai upaya dilakukan pemerintah akses untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar masyarakat dapat meningkatkan akses pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan (DEPKES RI, 2004). Dalam (Muah dan Masram, 2004)

Data diatas menunjukkan masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku caring seorang perawat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Fimansyah et al., 2019) semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan tarapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (279/MENKES/SK/IV/2006).

Perilaku yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberikan dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, meberikan sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien. (Firmansyah et al, 2019). Perilaku - perilaku tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, psikologis, spritual, dan sosial kearah yang lebih baik.

Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik- altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, memberikan hubungan saling percaya dan saling membantu meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan tempat/lingkungan yang mendukung, melindungi, aman, dan memperbaiki mental spiritual, sosioskultural, membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis (Firmansyah et al., 2019).

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika, mengetahui pengaruh karakteristik individu pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut, serta mengetahui pengaruh caring perawat dan karakteristik individu pasien secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika.

## **METODE**

Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit. Adapun waktu penelitian dilaksanakan saat semester 3. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian analitik yaitu penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variable dengan variable yang lainnya dengan menggunakan pendekatan cross sectional yang berarti pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu diaman fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data (Swarjana, 2015).

Jumlah populasi untuk penelitian ini adalah 195 responden populasi. Sampel pada penelitian ini yaitu 66 Responden. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung dengan responden untuk mendapatkan informasi lisan, sementara kuesioner mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek penelitian. Instrumen kuesioner terdiri dari 30 opsi untuk mengukur caring perawat, karakteristik individu pasien, dan kepuasan pasien di RS Anna Medika. Teknik pengumpulan data lainnya meliputi observasi, wawancara, eksperimen, survei, dan analisis dokumen atau data arsip. Kuesioner dipilih karena efisien dalam mengukur variabel penelitian dan memberikan data yang valid dan reliabel jika disusun dengan pertanyaan yang jelas dan relevan .

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Caring perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.**

Pada pengujian Hipotesis pertama (H1) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,033 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,183 > t$  tabel  $2,023$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y. sehingga diperoleh hasil H1= terdapat pengaruh caring perawat (X1) terhadap kepuasan Pasien (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh caring perawat meningkatkan kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung. Apabila pelayanan caring perawat sesuai dengan harapan, maka pasien akan memiliki kepuasan pasien yang tinggi untuk melakukan kunjungan ulang di Rumah Sakit ANNA MEDIKA.

Berdasarkan analisis deskriptif dengan menggunakan three box method variabel caring perawat terlihat bahwa nilai terendah terdapat pada item pernyataan nomor 1 “Perawat memperkenalkan dirinya saat pertama kali bertemu dengan pasien dan keluarga (X1.1)” dengan indeks skor 44.20, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 8 “Perawat suka mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan dari saya (X1.8)” dengan indeks skor 60.40. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa Perawat melakukan tindakan sesuai profesional dalam penampilannya ssebagai perawat profesional, namun tidak selalu memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu dengan pasien dan keluarga.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel caring perawat sebesar 55,88. Berdasarkan three boxmethod, maka rata-rata tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Kondisi ini memberikan bukti bahwa caring perawat berada pada intensitas yang tinggi, artinya menurut responden perawat memiliki kepedulian tinggi dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di Rumah Sakit ANNA MEDIKA.

## *Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

Caring perawat merupakan sebuah perilaku dimana perawat mengerti kejadian yang berarti di dalam hidup seseorang, hadir secara emosional, melakukan suatu hal kepada orang lain sama seperti melakukan terhadap diri sendiri (Swanson, 1991). Swanson (1991) menambahkan bahwa salah satu pengukuran caring perawat menggunakan dimensi maintaining belief, yaitu kepekaan diri seseorang terhadap harapan yang diinginkan orang lain ataupun membangun harapan/kepuasan pasien. Menumbuhkan keyakinan seseorang melalui setiap peristiwa hidup dan masa-masa transisi dalam hidupnya serta menghadapi masa depan dengan penuh keyakinan, mempercayai kemampuan orang lain, menimbulkan sikap optimis, membantu menemukan arti atau mengambil hikmah dari setiap peristiwa dan selalu ada untuk orang lain dalam situasi apapun. Dengan adanya caring perawat yang ditunjukkan kepada pasien Rumah Sakit ANNA MEDIKA, maka akan menumbuhkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian ini lebih lanjut melengkapi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wijaya (2014) yang menemukan bahwa perawat telah berhasil membina hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga kehadiran perawat dapat diterima oleh pasien dan membantu pasien merasa nyaman untuk mengungkapkan perasaannya kepada perawat, membina hubungan saling percaya dan berkomunikasi.

Penelitian ini sesuai dengan hasil study yang dilakukan oleh Djohan (2015), didapatkan temuan bahwa perilaku caring perawat berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan kepuasan pasien. Hal ini berarti bila penilaian pasien terhadap caring perawat yang terdiri dari: pengetahuan dan pengalaman, keterampilan dan komunikasi semakin tinggi maka kepuasan dan kepuasan pasien juga semakin tinggi. Perawat mengetahui sistem rumah sakit dengan baik dan dalam posisi strategis untuk mengidentifikasi, mencegah dan memecahkan masalah asuhan pasien, karena mereka mengetahui lebih banyak tentang pasien, kebutuhan pasien, potensi terjadinya masalah dan kecelakaan, serta pemberian pelayanan yang memuaskan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Greene et al. (2021), yang mengungkapkan bahwa salah satu mekanisme yang digunakan untuk membangun kepuasan pasien di rumah sakit adalah caring, budaya rumah sakit yang mengutamakan kepentingan pasien, kenyamanan, lingkungan fisik yang ramah, dan perawat yang penyayang. Peneliti berpendapat bahwa perawat yang memberikan pelayanan langsung ke pasien mampu menimbulkan penilaian positif/persepsi positif pada pasien atas perilaku mereka selama memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan ataupun rawat inap maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut.

### **Karakteristik individu pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien**

Pada pengujian Hipotesis ke dua (H2) Diketahui Nilai Sig. Untuk Pengaruh X2 Terhadap Y Adalah Sebesar  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,036 > t$  tabel  $2,023$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y. sehingga diperoleh hasil: H2 = Terdapat pengaruh Karakteristik Individu Pasien (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA. Hal tersebut berarti bahwa jika pengetahuan tentang pendidikan kesehatan dari masing masing pasien ditingkatkan,

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA, begitu pula sebaliknya jika pengetahuan tentang pendidikan kesehatan rendah, maka akan menurunkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA. karena diketahui dari salah satu yang ada di karakteristik individu pasien rata rata pendidikan terakhir masing masing pasien menunjukkan angka lebih banyak lulusan SMA. Hasibuan (2012) mengatakan bahwa karakteristik individu seperti pendidikan dan keterampilan merupakan faktor penting dalam memengaruhi karier individu karyawan. Pengetahuan, diartikan sebagai salah satu unsur kepribadian yang memiliki aspek-aspek penggambaran, apersepsi, pengamatan, konsep, dan fantasi yang berbeda di alam sadar manusia.

Berdasarkan analisis deskriptif dengan menggunakan three box method variabel karakteristik individu pasien, nilai terendah terdapat pada item pernyataan nomor 6 “Jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, dimana wanita cenderung lebih rentan terhadap penyakit, terutama penyakit yang hanya menyerang wanita (X2.7)” dengan indeks skor 49.80, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan nomor 1 “Usia dapat mempengaruhi pola pikir suatu individu. (X2.1)” dengan indeks skor 57.40. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebegini besar usia dapat mempengaruhi pola pikir suatu individu, namun tidak selalu Jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, dimana wanita cenderung lebih rentan terhadap penyakit, terutama penyakit yang hanya menyerang wanita. Rata-rata indeks skor jawaban variabel karakteristik individu pasien diperoleh 53.66 dan termasuk dalam kategori tinggi. Kondisi ini memberikan bukti bahwa karakteristik individu pasien berada pada intensitas tinggi, artinya pasien merasa Rumah Sakit ANNA MEDIKA mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Selain caring perawat, rumah sakit juga perlu memperhatikan faktor karakteristik individu pasien yang ada. Menurut Robins (2015), karakteristik kepribadian merupakan karakteristik abadi yang menggambarkan perilaku seseorang. Dapat dinyatakan bahwa karakteristik kepribadian merupakan suatu pola perilaku pada individu yang dapat terlihat. Dikatakan sebagai ciri khusus atau keunggulan, ataupun keunikan dari individu tersebut. Hasibuan (2012) mengatakan bahwa karakteristik individu seperti pendidikan dan keterampilan merupakan faktor penting dalam memengaruhi karier individu karyawan. Kepribadian individu tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan. Dipengaruhi pula oleh lingkungan atau budaya tempat individu tersebut dibesarkan; pengondisian; norma- normal di antara keluarga, teman-teman, dan kelompok-kelompok sosial; serta pengaruh-pengaruh lain yang ada di dalam. Lingkungan mempunyai peran yang cukup besar dalam membentuk kepribadian individu. Walaupun pada umumnya konsisten dan mantab, tetapi kepribadian berubah dalam situasi yang berbeda.

**Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien berpengaruh secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.**

Berdasarkan tabel di atas, terlihat nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai F hitung  $14,296 > F$  tabel 3,23, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

terhadap Y. sehingga didapatkan hasil: H3= Terdapat pengaruh Caring Perawat (X1) dan Karakteristik Individu Pasien (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa caring perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA. Hal tersebut berarti bahwa jika caring perawat meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA, begitu pula sebaliknya jika caring perawat rendah, maka akan menurunkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit ANNA MEDIKA.

Berdasarkan analisis deskriptif dengan menggunakan three box method variabel menurut Ferdinand (2006), tingkat kepuasan pasien menunjukkan nilai terendah terdapat pada item pernyataan nomor 5 “Petugas menerangkan tindakan yang akan dilakukan (Y5)” dengan indeks skor 52.00, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan nomor 1 “Petugas tanggap melayani pasien (Y.1)” dengan indeks skor 55.20. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa Petugas tanggap melayani pasien namun tidak selalu petugas menerangkan tindakan yang akan dilakukan.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel kepuasan pasien sebesar 53,72 dan berdasarkan three boxmethod termasuk dalam kategori tinggi. Kondisi ini memberikan bukti bahwa kepuasan pasien berada pada intensitas tinggi, artinya responden memiliki kepuasan bahwa Rumah Sakit ANNA MEDIKA akan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pada karakteristik individu pasien adalah tingkat dimana konsumen merasakan kepuasan terhadap karakteristik individu pasien yang mereka ajukan ke perusahaan. Kepuasan pada karakteristik individu pasien menunjukkan sepuas apakah konsumen terhadap caring perawat secara menyeluruh dan sejauh mana penilaian ideal konsumen mengenai proses caring perawat dari perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Swanson (1991), sekaligus mengkonfirmasi betapa pentingnya caring perawat dan karakteristik individu pasien yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pada pasien dapat terjadi apabila seorang perawat mampu menunjukkan rasa caring kepada pasiennya tanpa adanya sifat membeda-bedakan. Selain itu, Rumah Sakit ANNA MEDIKA juga harus cepat menangani segala bentuk komplain yang ditunjukkan oleh pasien atas layanan yang ada di rumah sakit, sehingga mereka akan merasa terpuaskan dan berdampak pada niat kunjungan ulang di masa akan datang.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian relavan dari Edgar. Ch. Q. Wuwung, dkk (2020), penelitian ini menggunakan Uji reliabilitas, pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha dengan bantuan software SPSS Versi 24.00 for Windows. Apabila koefisien Cronbach Alpha  $\geq$  taraf 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika koefisien Cronbach Alpha  $<$  taraf 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini adalah terhadap uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari ketiga variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai Cronbach Alpha  $0,737 > 0,60$ .



## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa variabel caring perawat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika. Pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,033 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,183 > t$  tabel  $2,023$ , sehingga hipotesis H1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh caring perawat terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan niat kunjungan ulang pasien, rumah sakit dapat menggunakan pendekatan langsung maupun tidak langsung yang melibatkan caring perawat. Selain itu, variabel karakteristik individu pasien juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pengujian hipotesis kedua menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $3,036 > t$  tabel  $2,023$ , sehingga hipotesis H2 diterima. Ini berarti karakteristik individu pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Secara simultan, variabel caring perawat dan karakteristik individu pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $F$  hitung  $14,296 > F$  tabel  $3,23$ , sehingga hipotesis H3 diterima. Artinya, terdapat pengaruh caring perawat dan karakteristik individu pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan tentang pendidikan kesehatan di antara pasien dapat meningkatkan kepuasan mereka, sementara pengetahuan yang rendah dapat menurunkannya. Rata-rata pendidikan terakhir pasien yang didominasi oleh lulusan SMA menunjukkan bahwa peningkatan pendidikan kesehatan dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwy, Nurul Aliah. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD HAJI MAKASAR). Pogram Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makasar. Tesis. Diakses pada tanggal 30 Mei 2023.
- Apriza & Lestari, Sri. 2018. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Husada Tembilihan. Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Jurnal Ners Volume 2 Nomer 1 Halaman 41-55. Diakses pada tanggal 01 Juni 2023.
- Arief, Yuni Sufyanti., Ertawati., Laili, Durrotul. 2009. Perilaku Caring Perawat meningkatkan Kepuasan Ibu Pasien (Nurse Caring Behaviour Improve the Satisfaction of Patient's Mother). Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Kampus C Mulyorejo Surabaya. Jurnal. Diakses pada tanggal 31 Mei 2023.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. Online, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Ernawati & Tumanggor, Bettywati. E. 2020. Hubungan Karakteristik Individu Dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari. Volume 20 Nomer 3. Diakses pada tanggal 2 Juni 2023.
- Hidayat, Aziz Alimul. 2015. Metode Penelitian Paradigma Kuantitatif. Surabaya. Health Books Publishing.
- Lesmana, Iwan Setyo. 2021. Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan BUN. Skripsi. Diakses pada tanggal 5 Mei 2022.

*Pengaruh Caring Perawat dan Karakteristik Individu Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Bekasi*

- Kurniawan, W. & Aat Agustini. 2021. METODELOGI PENELITIAN Kesehatan dan Keperawatan. Cirebon. Rumah Pustaka.
- Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airangga (AU67P). Surabaya.
- Mardiana, Fitra., Budiyanto., Suhermin. 2022. ATMOSFER AKADEMIK & TINGKAT KINERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA. Kota Malang. Literasi Nusantara Abadi.
- Mustika, Dewi., & Sari, Kurnia. 2019. Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa. The Satisfaction on Inpatient Service in Jagakarsa Regional Public Hospital. Program Studi Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia. Jurnal. Diakses pada tanggal 30 Mei 2023.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahmawati, Ita., Sa'adah, L. & Chabibi, M. N. 2020. Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jombang. UNIVERSITAS KH. A. WAHAB HASBULLAH.
- Siyoto, S. & Ali, M. S. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta. Literasi Media Publishing.
- Santoso, I. & Harries Madiistriatno. 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kota Tangerang. Indigo Media.
- Wuwung, Edgar Ch. Q., Gannika, Lenny., & Karundeng, M. 2020. Prilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. Jurnal, Vol 8 No.1. Diakses pada tanggal 31 Mei 2023.



**work is licensed under a**  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License