

## Hubungan Karakteristik Dan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025

### The Relationship Between Nurse Characteristics and Caring with Patient Satisfaction in the Outpatient Room of Siti Aisyah Hospital Lubuklinggau in 2025

Depi Kusmira <sup>1)</sup>; Darmawansyah <sup>2)</sup>; Emi Pebriani <sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup>Universitas Dehasen Bengkulu  
Email: <sup>1)</sup> [depikusmira3@gmail.com](mailto:depikusmira3@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [19 September 2025]  
Revised [20 Januari 2026]  
Accepted [26 Januari 2026]

#### KEYWORDS

Gender, Education, Caring.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien berbeda di setiap negara. Kepuasan di negara-negara maju sudah tinggi dibandingkan kepuasan pasien di negara-negara berkembang. Kepuasan di negara-negara berkembang baru mencapai 80% tingkat kepuasannya dilihat dari konteks pelayanan petugas kesehatan. Angka ini masih di bawah angka standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah sebesar 90%. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan karakteristik dan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional, dengan menggunakan uji statistik Chi-Square. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik purposif sampling dengan jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 92 pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau. Hasil analisis uji univariat sebagian kecil dari responden (20,7%) dengan jenis kelamin laki-laki, sebagian kecil dari responden (15,2%) dengan pendidikan dasar, sebagian kecil dari responden (12%) menilai caring perawat kurang, sebagian kecil dari responden (19,6%) kurang puas. Hasil analisis bivariat didapatkan hasil Ada hubungan jenis kelamin ( $p$ -value 0,000), Pendidikan ( $p$ -value 0,000), caring ( $p$ -value 0,000) dengan kepuasan pasien. Ada hubungan karakteristik dan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025. Peneliti menyarankan kepada rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan berkelanjutan, pemantauan kepuasan pasien secara rutin, dan penyesuaian beban kerja perawat agar interaksi dengan pasien lebih optimal.

#### ABSTRACT

Patient satisfaction levels vary from country to country. Satisfaction in developed countries is already high compared to patient satisfaction in developing countries. Satisfaction in developing countries has only reached 80% in terms of healthcare worker service. This figure is still below the minimum service standard set by the government of 90%. The purpose of this study is to determine a correlation between nurses' characteristics and caring with patient satisfaction in the Outpatient Department of Siti Aisyah Hospital, Lubuklinggau in 2025. The research method used was descriptive research with a cross-sectional approach, using the Chi-Square statistical test. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 92 patients in the Outpatient Room of Siti Aisyah Hospital, Lubuklinggau. The results of the univariate analysis showed that a small proportion of respondents (20.7%) were male, a small proportion (15.2%) had a basic education, a small proportion (12%) rated the nurses' caring as poor, and a small proportion (19.6%) were dissatisfied. The bivariate analysis results showed that there was a correlation between gender ( $p$ -value 0.000), education ( $p$ -value 0.000), and caring ( $p$ -value 0.000) with patient satisfaction. There was a correlation between characteristics and nursing care with patient satisfaction in the Outpatient Department of Siti Aisyah Hospital, Lubuklinggau in 2025. The researchers recommend that the hospital continue to improve the quality of nursing services through ongoing training, routine monitoring of patient satisfaction, and adjustment of nurses' workloads to optimize interactions with patients.

## PENDAHULUAN

Era globalisasi di bidang kesehatan membuka peluang untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan dampak signifikan terhadap sistem manajemen rumah sakit, baik milik pemerintah, swasta, maupun asing. Tujuan utama dari perubahan ini adalah untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien. Tuntutan masyarakat terhadap ketersediaan pelayanan yang optimal mendorong rumah sakit untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan, agar tetap kompetitif dan tidak terpinggirkan dalam sistem pelayanan kesehatan yang semakin terbuka dan dinamis (Nurlette, 2022). Rumah sakit memiliki peran

yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Hayat, 2020).

Tingkat kepuasan pasien berbeda di setiap negara. Kepuasan di negara-negara maju sudah tinggi dibandingkan kepuasan pasien di negara-negara berkembang. Kepuasan di negara-negara berkembang baru mencapai 80% tingkat kepuasannya dilihat dari konteks pelayanan petugas kesehatan. Angka ini masih di bawah angka standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah sebesar 90% (Langingi, 2022). Faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Iwan, 2019).

Perilaku caring perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Perawat merupakan salah satu penentu kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat akan berdampak pada kualitas pelayanan pasien (Pratiwi, 2023). Karakteristik pasien berupa umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan merupakan faktor penentu lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Sulastien, 2022). Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, maka cenderung menyebabkan persepsi kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan harapannya (Kurniati, 2023). Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dengan perempuan cenderung lebih puas dibandingkan laki-laki. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pasien perempuan umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, terutama dalam interaksi interpersonal. Hal tersebut mungkin terjadi karena perempuan sering kali lebih teliti dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, dan lebih memperhatikan interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan (Suwendro, 2024).

Upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan meningkatkan perilaku caring perawat, karena perawat yang memiliki perilaku caring ini akan membentuk hubungan yang harmonis antara perawat dan klien sehingga pasien akan merasa nyaman, aman dan akan mengurangi stress akibat yang diderita sehingga akan menimbulkan kepuasan pasien (Andriyanti & Marlina, 2022). Perilaku caring dapat dilakukan dengan meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien. Bentuk perilaku caring yaitu dengan menolong pasien dalam memenuhi masalah fisik, psikis dan spiritualnya (Prasetyo, 2023). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Suwendro (2024) tentang "Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu". Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin (0,007) dan Pendidikan terakhir (0,007) pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Faridasari (2021) tentang "Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan". Hasil penelitian ini berdasarkan Analisa statistik uji dengan chi square menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ( $p = 0,000$ ). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan data yang didapat dari Rumah Sakit Siti Aisyah jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 sebanyak 25.013. Pada tahun 2024 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 24.144. Pada tahun 2025 tercatat dari bulan Januari hingga Mei kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 10.307. Untuk bulan Mei 2025 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 1.125. Survey kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siti Aisyah Tahun 2024 pada semester satu sebesar 80,47% dan Semester kedua sebesar 80,26%. Jika dilihat dari data tersebut kunjungan pasien masih tergolong banyak namun terlihat menurun di tahun 2024 hal ini terbukti pada survey kepuasan pasien yang menurun sekitar 0,21%.

Peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Hubungan Karakteristik dan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan". Karena kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan. Faktor-faktor seperti pendidikan dan jenis kelamin pasien dapat mempengaruhi persepsi, harapan, dan cara pasien menilai pelayanan yang mereka terima. Pada pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda dibandingkan pasien dengan pendidikan rendah. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan yang lebih luas mengenai layanan kesehatan dan hak-hak mereka

sebagai pasien. Mereka mungkin membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan standar pelayanan di tempat lain atau dengan informasi yang mereka dapat dari media dan internet. Akibatnya, ekspektasi mereka terhadap pelayanan (terutama dalam hal komunikasi, informasi medis, dan perhatian personal dari tenaga kesehatan) cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, pasien dengan pendidikan rendah mungkin menerima pelayanan dengan harapan yang lebih sederhana dan cenderung pasif dalam proses perawatan.

Demikian pula, perbedaan persepsi antara pasien laki-laki dan perempuan. Pasien laki-laki dan perempuan dapat memiliki persepsi yang berbeda. Misalnya, pasien perempuan mungkin lebih menghargai pendekatan yang hangat, penuh perhatian, dan komunikasi verbal yang terbuka, sementara pasien laki-laki mungkin lebih fokus pada efisiensi tindakan dan solusi praktis. Perbedaan ini dapat menyebabkan variasi dalam tingkat kepuasan terhadap pelayanan, tergantung bagaimana perawat menyesuaikan pendekatan mereka.

Perilaku caring atau kepedulian dari seorang perawat berperan penting dalam membentuk pengalaman pasien saat menerima perawatan. Sikap ini tidak hanya mencakup tindakan fisik atau teknis dalam merawat pasien, tetapi juga melibatkan perhatian tulus, empati, serta komunikasi yang hangat dan penuh pengertian. Dengan menunjukkan kepedulian secara konsisten, perawat dapat membuat pasien merasa lebih dihargai, didengarkan, dan dimengerti. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Caring bukan hanya sekadar pelengkap, melainkan inti dari praktik keperawatan itu sendiri. Dalam konteks ini, caring menjadi dasar dari hubungan yang sehat antara perawat dan pasien, yang dibangun melalui perhatian mendalam, kemampuan memahami perasaan orang lain (empati), serta interaksi yang positif dan profesional.

Pemilihan pasien rawat jalan sebagai fokus penelitian didasarkan pada karakteristik layanan yang berbeda dengan pasien rawat inap. Pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan umumnya bersifat singkat dan cepat, sehingga setiap interaksi antara perawat dan pasien menjadi sangat menentukan dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berbeda dengan pasien rawat inap yang memiliki waktu lebih panjang untuk menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh, pasien rawat jalan cenderung membentuk persepsi berdasarkan kesan awal dan interaksi singkat.

Survei awal yang peneliti lakukan pada April 2025 di Rumah Sakit Siti Aisyah pada 10 orang pasien rawat jalan. Hasil wawancara di dapatkan 8 responden merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dari 8 responden tersebut 6 orang dengan jenis kelamin laki-laki dan 2 orang dengan jenis kelamin perempuan. Kemudian setelah di wawancara mengenai Pendidikan responden ternyata dari 8 responden 7 orang dengan Pendidikan SL dan SMA sedangkan 1 responden lainnya dengan Pendidikan SMP. 8 responden yang kurang puas dengan pelayanan rumah sakit mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cenderung lambat dan kurang ramah serta tidak diberikan penjelasan yang cukup mengenai kondisi dan perawatan yang diberikan.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah kegiatan yang diberikan kepada individu maupun masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit individu maupun masyarakat (Syamsul, 2022). Berdasarkan Pasal 52 Ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Upaya pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat seperti puskesmas.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita, 2023).

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi (Ula, 2021).

### Caring

Caring merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. Caring merupakan sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien. Watson (dalam Kusnanto, 2019). Caring digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana caring digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat, tujuan perilaku caring adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan (Kusnanto, 2019).

### METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi analitik dengan pendekatan cross sectional. Studi analitik membahas dua variabel atau lebih, serta mengkaji hubungan antar-variabel tersebut. Pada studi observasional, peneliti hanya mengamati keadaan (termasuk melakukan pencacahan/ pengukuran) pada anggota sampelnya tanpa melakukan intervensi apapun terhadap mereka (Harlan, 2018). Desain penelitian cross sectional merupakan suatu penelitian yang mempelajari korelasi antara variabel independen (Jenis kelamin, Pendidikan, Caring Perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien), dengan pengumpulan data dilakukan bersamaan secara serentak dalam satu waktu antara faktor risiko dengan efeknya (point time approach), artinya semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama (Masturoh, 2018).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

##### Analisis Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	19	20,7
2	Perempuan	73	79,3
	Jumlah	92	100

Dari tabel 1 tentang frekuensi jenis kelamin pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian kecil dari responden (20,7%) dengan jenis kelamin laki-laki.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pendidikan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dasar	14	15,2
2	Menengah	50	54,3
3	Tinggi	28	30,4
	Jumlah	92	100

Dari tabel 2 tentang frekuensi pendidikan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian kecil dari responden (15,2%) dengan pendidikan dasar.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Caring Perawat di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

No	Caring Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang	11	12
2	Cukup	26	28,3
3	Baik	55	59,8
	Jumlah	92	100

Dari tabel 3 tentang frekuensi caring perawat di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian kecil dari responden (12%) menilai caring perawat kurang.

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	18	19,6
2	Puas	74	80,4
	Jumlah	92	100

Dari tabel 4 tentang frekuensi kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian kecil dari responden (19,6%) kurang puas.

**Analisis Bivariat**

**Tabel 5 Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Laki-laki	16	84,2	3	15,8	19	100	0,000
Perempuan	2	2,7	71	97,3	73	100	
Total	18	19,6	74	80,4	92	100	

Tabel 5 tentang hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan dari 19 responden dengan jenis kelamin laki-laki terdapat 16 responden yang kurang puas dan 3 responden puas. Dari 73 responden perempuan terdapat 2 responden kurang puas dan 71 responden puas.

Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji Chi-Square. Dengan nilai (p)=0,000. Karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.

**Tabel 6 Hubungan Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Dasar	8	57,1	6	42,9	14	100	0,000
Menengah	9	18	41	82	50	100	
Tinggi	1	3,6	27	96,4	28	100	
Total	18	19,6	74	80,4	92	100	

Tabel 6 tentang hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan dari 14 responden dengan Pendidikan dasar terdapat 8 responden yang kurang puas dan 6 responden puas. Dari 50 responden dengan Pendidikan menengah terdapat 9 responden kurang puas dan 41 responden puas. Dari 28 responden dengan Pendidikan tinggi terdapat 1 responden kurang puas dan 27 responden puas.

Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji Chi-Square. Dengan nilai (p)=0,000. Karena

nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.

**Tabel 7 Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025**

Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	7	63,6	4	36,4	11	100	0,000
Cukup	8	30,8	18	69,2	26	100	
Baik	3	16,7	52	70,3	55	100	
Total	18	19,6	74	80,4	92	100	

Tabel 7 tentang hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau menunjukkan dari 11 responden yang menilai caring perawat kurang terdapat 7 responden yang kurang puas dan 4 responden puas. Dari 26 responden yang menilai caring perawat cukup terdapat 8 responden yang kurang puas dan 18 responden puas. Dari 55 responden yang menilai caring perawat baik terdapat 3 responden yang kurang puas dan 52 responden puas.

Untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji Chi-Square. Dengan nilai  $(p)=0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.

### Pembahasan

#### Gambaran Jenis Kelamin di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat hampir seluruh responden (79,3%) dengan jenis kelamin perempuan dan sebagian kecil dari responden (20,7%) dengan jenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan pasien, perempuan cenderung lebih puas dibandingkan laki-laki. Pasien perempuan umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, terutama dalam interaksi interpersonal. Hal tersebut mungkin terjadi karena perempuan sering kali lebih teliti dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, dan lebih memperhatikan interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan (Suwendro, 2024). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Romliyadi (2024) tentang "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Komplementer di RSUD Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan". Hasil dalam penelitian ini menunjukkan sebanyak 71,2% responden jenis kelamin perempuan dan 28,8% dengan jenis kelamin laki-laki.

Menurut asumsi peneliti perbedaan jumlah responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh komposisi pasien yang dirawat di unit atau rumah sakit tempat penelitian, yang memang didominasi oleh perempuan pada periode pengambilan data. Hal ini bisa dipengaruhi oleh faktor epidemiologis, pola penyakit, atau kondisi kesehatan tertentu yang lebih sering dialami perempuan, sehingga peluang mereka menjadi responden lebih besar. Selain itu, kesediaan untuk berpartisipasi juga dapat berpengaruh, di mana pasien perempuan mungkin lebih terbuka untuk mengisi kuesioner terkait pengalaman perawatan dan kepuasan dibandingkan pasien laki-laki.

#### Gambaran Pendidikan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian besar responden (54,3%) dengan Pendidikan menengah, hampir sebagian responden (30,4%) dengan pendidikan tinggi dan sebagian kecil dari responden (15,2%) dengan pendidikan dasar. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, hal ini akan mempengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, maka cenderung menyebabkan persepsi kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan harapannya (Kurniati, 2023).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Pamungkas (2022) tentang "Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang)". Hasil dalam penelitian menunjukkan kelompok responden pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 47 responden (48,5%) dan kelompok responden pendidikan paling sedikit adalah SD

sebanyak 4 responden (4,1%). Menurut asumsi peneliti perbedaan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan juga dapat disebabkan oleh variasi demografi wilayah tempat penelitian. Lokasi penelitian mungkin berada di daerah dengan mayoritas penduduk berpendidikan menengah, sehingga peluang pasien dengan latar pendidikan tersebut untuk menjadi responden lebih besar. Faktor budaya dan lingkungan sosial juga berpengaruh, misalnya masyarakat dengan pendidikan menengah cenderung memanfaatkan layanan rumah sakit setempat, sementara masyarakat dengan pendidikan tinggi lebih selektif dalam memilih layanan, dan masyarakat dengan pendidikan dasar mungkin lebih jarang memeriksakan diri kecuali jika kondisinya cukup berat.

### **Gambaran Caring Perawat di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat sebagian besar responden (59,8%) menilai caring perawat baik, hampir sebagian responden (28,3%) menilai caring perawat cukup dan sebagian kecil dari responden (12%) menilai caring perawat kurang.

Dalam penelitian ini terdapat 11 responden menilai caring perawat kurang kemungkinan karena mereka mengalami interaksi yang terbatas dengan perawat, baik dari segi waktu, empati, maupun perhatian. Terdapat 26 responden yang menilai caring perawat cukup hal ini karena pelayanan yang diberikan memenuhi standar dasar caring, tetapi belum sepenuhnya konsisten atau mendalam. Pasien mungkin merasakan perhatian dan dukungan perawat, namun masih ada aspek yang bisa ditingkatkan, seperti respons lebih cepat terhadap keluhan, komunikasi yang lebih hangat, atau penjelasan yang lebih jelas terkait tindakan medis. Terdapat 55 responden yang menilai caring perawat baik hal ini terjadi karena perawat telah berhasil memberikan pelayanan dengan empati, komunikasi yang jelas, perhatian penuh, dan sikap yang ramah.

Perilaku caring perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Perawat merupakan salah satu penentu kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat akan berdampak pada kualitas pelayanan pasien (Pratiwi, 2023). Perilaku caring dapat dilakukan dengan meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien. Bentuk perilaku caring yaitu dengan menolong pasien dalam memenuhi masalah fisik, psikis dan spiritualnya (Prasetyo, 2023). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Prasetyo (2023) tentang "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember". Hasil dalam penelitian ini menunjukkan presentase tertinggi yaitu perilaku caring perawat sudah baik sebesar 83,5% dengan jumlah 93 responden. Sedangkan, persentase perilaku caring cukup yaitu sebesar 11% dengan jumlah 12 responden dan perilaku caring kurang yaitu 5,5 % dengan jumlah 6 responden.

Menurut asumsi peneliti bahwa perbedaan penilaian caring perawat oleh responden dipengaruhi oleh pengalaman pribadi selama masa perawatan, persepsi individu terhadap interaksi perawat, dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan. Selain itu, diasumsikan bahwa standar prosedur keperawatan telah diterapkan secara umum, namun perbedaan kualitas interaksi antarperawat atau situasi pelayanan dapat memengaruhi persepsi setiap pasien terhadap tingkat caring yang diberikan.

### **Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat hampir seluruh responden (80,4%) merasa puas dan sebagian kecil dari responden (19,6%) kurang puas. Dalam penelitian ini terdapat 18 responden merasa kurang puas kemungkinan karena pelayanan yang mereka terima tidak sepenuhnya memenuhi harapan atau kebutuhan mereka.

Terdapat 74 responden merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh sikap perawat yang ramah, tanggap, dan penuh perhatian, prosedur perawatan yang jelas, serta lingkungan yang mendukung kenyamanan. Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, 2022).

Kepuasan pasien salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita, 2023).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Langingi (2022) tentang "Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Komangaan". Hasil penelitian menunjukkan hampir sebagian responden 38,2% merasa kurang puas dan sebagian besar responden (61,8%) merasa puas. Menurut asumsi peneliti bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan hasil kombinasi dari faktor pelayanan keperawatan, fasilitas, dan pengalaman pribadi pasien selama dirawat. Meskipun terdapat perbedaan

tingkat kepuasan, diasumsikan bahwa pelayanan keperawatan telah diberikan sesuai standar, dan perbedaan penilaian lebih dipengaruhi oleh persepsi, harapan, serta pengalaman masing-masing pasien selama masa perawatan.

### **Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat hampir seluruh responden (80,4%) merasa puas dan sebagian kecil dari responden (19,6%) kurang puas. Dalam penelitian ini terdapat 18 responden merasa kurang puas kemungkinan karena pelayanan yang mereka terima tidak sepenuhnya memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Terdapat 74 responden merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh sikap perawat yang ramah, tanggap, dan penuh perhatian, prosedur perawatan yang jelas, serta lingkungan yang mendukung kenyamanan.

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, 2022). Kepuasan pasien salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita, 2023). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Langingi (2022) tentang "Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Komangaan". Hasil penelitian menunjukkan hampir sebagian responden 38,2% merasa kurang puas dan sebagian besar responden (61,8%) merasa puas.

Menurut asumsi peneliti bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan hasil kombinasi dari faktor pelayanan keperawatan, fasilitas, dan pengalaman pribadi pasien selama dirawat. Meskipun terdapat perbedaan tingkat kepuasan, diasumsikan bahwa pelayanan keperawatan telah diberikan sesuai standar, dan perbedaan penilaian lebih dipengaruhi oleh persepsi, harapan, serta pengalaman masing-masing pasien selama masa perawatan.

### **Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau dari 19 responden dengan jenis kelamin laki-laki terdapat 16 responden yang kurang puas dan 3 responden puas. Dari 73 responden perempuan terdapat 2 responden kurang puas dan 71 responden puas. Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji fisher exact test. Dengan nilai  $(p)=0,000$ .

Karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025. Terdapat 3 responden laki-laki yang merasa puas kemungkinan memiliki pengalaman positif selama dirawat, di mana pelayanan perawat dirasakan cepat, responsif, dan sesuai kebutuhan. Laki-laki umumnya memiliki kecenderungan menilai pelayanan secara praktis, sehingga selama kebutuhan utama seperti penanganan medis, kenyamanan, dan komunikasi terpenuhi, mereka akan cenderung memberikan penilaian positif terhadap kepuasan.

Terdapat 2 responden perempuan yang merasa tidak puas mungkin memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek empati, perhatian detail, dan komunikasi interpersonal. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, meskipun standar pelayanan medis tercapai, mereka bisa menilai kepuasan secara negatif.

Faktor emosional, lingkungan, atau pengalaman sebelumnya juga dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan yang diterima. Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Istilah gender berasal dari bahasa Inggris yang berarti jenis kelamin, gender adalah pembagian peran kedudukan dan tugas antara laki-laki dan perempuan yang ditetapkan oleh masyarakat berdasarkan sifat perempuan dan laki-laki yang dianggap pantas sesuai norma dan adat istiadat, kepercayaan, atau kebiasaan masyarakat.

Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Rismaniar, 2022). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rismaniar (2022) tentang "Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu".

Hasil dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu ( $p=0,005$ ). Menurut asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien tidak sepenuhnya ditentukan oleh jenis kelamin, tetapi lebih dipengaruhi

oleh persepsi individu, ekspektasi, dan pengalaman selama menerima pelayanan keperawatan. Meskipun terdapat perbedaan jumlah responden laki-laki dan perempuan, diasumsikan bahwa setiap pasien memiliki kesempatan yang sama dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai standar.

### **Hubungan Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan dari 14 responden dengan Pendidikan dasar terdapat 8 responden yang kurang puas dan 6 responden puas. Dari 50 responden dengan Pendidikan menengah terdapat 9 responden kurang puas dan 41 responden puas. Dari 28 responden dengan Pendidikan tinggi terdapat 1 responden kurang puas dan 27 responden puas. Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji Chi-Square. Dengan nilai  $(p)=0,000$ . Karena nilai  $p<0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025. Dalam penelitian ini terdapat 8 responden dengan pendidikan dasar yang merasa kurang kemungkinan menilai pelayanan keperawatan dari sisi yang sederhana, seperti keramahan perawat, bantuan yang cepat, dan kenyamanan selama dirawat. Dengan ekspektasi yang mungkin tidak terlalu tinggi terhadap prosedur teknis atau fasilitas, pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar mereka sudah cukup untuk memberikan rasa puas.

Terdapat 9 responden dengan pendidikan menengah yang merasa kurang puas mungkin memiliki harapan sedang hingga tinggi terhadap kualitas pelayanan. Jika ada aspek pelayanan yang menurut mereka kurang optimal misalnya keterlambatan, informasi yang tidak lengkap, atau kurangnya perhatian personal mereka akan cenderung memberikan penilaian kurang puas. Terdapat 1 responden dengan pendidikan tinggi yang merasa tidak puas kemungkinan memiliki ekspektasi yang lebih kritis terhadap detail pelayanan, prosedur, dan profesionalisme perawat.

Ketidakpuasan bisa timbul jika mereka menemukan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pengetahuan atau pengalaman mereka sebelumnya tentang standar pelayanan kesehatan. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berpikir sejauh mana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Dalam hal ini yaitu dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Swastika et al., 2021).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Kurniati (2023) tentang "Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang". Hasil dalam penelitian ini didapatkan bahwa ada hubungan antara Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan persepsi kepuasan pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang ( $p=0,002$ ). Menurut asumsi peneliti tingkat pendidikan memengaruhi cara pasien menilai dan merespons pelayanan keperawatan. Responden dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih spesifik dan kritis, sedangkan responden dengan pendidikan lebih rendah mungkin menilai berdasarkan pengalaman langsung yang sederhana. Meskipun demikian, diasumsikan semua responden menerima pelayanan keperawatan yang sama sesuai standar prosedur, dan perbedaan kepuasan lebih disebabkan oleh persepsi serta harapan individu.

### **Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau hasil penelitian menunjukkan dari 11 responden yang menilai caring perawat kurang terdapat 7 responden yang kurang puas dan 4 responden puas. Dari 26 responden yang menilai caring perawat cukup terdapat 8 responden yang kurang puas dan 18 responden puas. Dari 55 responden yang menilai caring perawat baik terdapat 3 responden yang kurang puas dan 52 responden puas. Untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 digunakan uji Chi-Square. Dengan nilai  $(p)=0,000$ . Karena nilai  $p<0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Artinya ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025. Terdapat 4 responden menilai caring perawat kurang tetapi merasa puas karena faktor lain seperti kecepatan penanganan medis, hasil perawatan, atau fasilitas rumah sakit yang memadai. Artinya, kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh interaksi interpersonal perawat, tetapi juga oleh keberhasilan penanganan masalah kesehatan yang dirasakan langsung manfaatnya.

Terdapat 8 responden yang menilai caring perawat cukup namun merasa kurang puas kemungkinan memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap perhatian, empati, dan keterlibatan perawat. Meskipun pelayanan dasar terpenuhi, mereka mungkin merasa aspek emosional atau dukungan personal masih kurang, sehingga kepuasan keseluruhan tidak tercapai. Terdapat 3 responden yang menilai caring perawat baik tetapi tetap tidak puas mungkin dipengaruhi oleh faktor di luar perilaku perawat, seperti kondisi fasilitas, lama waktu tunggu, kebijakan rumah sakit, atau pengalaman negatif dengan bagian pelayanan lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil gabungan dari banyak aspek, bukan hanya dari kualitas caring perawat.

Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga begitu pun sebaliknya jika semakin tidak baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin tidak baik juga. caring perawat sangatlah penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit.

Hal ini juga merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien karena perawat juga merupakan salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien (Juliani, 2021). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Langingi (2022) "Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Komangaan".

Hasil penelitian terdapat hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan dengan p value 0,007 Menurut asumsi peneliti bahwa penilaian caring perawat dan kepuasan pasien tidak selalu berbanding lurus karena kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek teknis, emosional, maupun lingkungan. Diasumsikan pula bahwa meskipun caring perawat menjadi faktor penting, pengalaman keseluruhan pasien selama perawatan akan memengaruhi penilaian akhir mereka terhadap kepuasan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian "Hubungan Karakteristik dan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025", maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Sebagian kecil dari responden (20,7%) dengan jenis kelamin laki-laki di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.
2. Sebagian kecil dari responden (15,2%) dengan pendidikan dasar di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.
3. Sebagian kecil dari responden (12%) menilai caring perawat kurang di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.
4. Sebagian kecil dari responden (19,6%) kurang puas di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025.
5. Ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 (p-value 0,000).
6. Ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 (p-value 0,000).
7. Ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2025 (p-value 0,000).

### Saran

1. Teoritis  
Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk memperkuat teori bahwa kualitas caring perawat dan karakteristik pasien berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Diharapkan temuan ini dapat digunakan untuk mengembangkan model pelayanan keperawatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan emosional dan fisik pasien.
2. Praktis
  - a. Bagi Rumah Sakit  
Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan berkelanjutan, pemantauan kepuasan pasien secara rutin, dan penyesuaian beban kerja perawat agar interaksi dengan pasien lebih optimal.
  - b. Fakultas Ilmu Kesehatan Dehasen

Institusi pendidikan keperawatan disarankan untuk memperkuat pembelajaran mengenai komunikasi terapeutik, empati, dan pelayanan berorientasi pasien, sehingga lulusan memiliki keterampilan caring yang baik di lapangan.

c. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan faktor lingkungan rumah sakit atau dukungan keluarga, serta menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien.

d. Bagi Responden

Responden diharapkan memberikan umpan balik yang jujur dan konstruktif terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanti, S., & Marlana, F. (2022). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. 2.
- Arifin. (2016). Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan. Penerbit: Pustaka Benua
- Arifin. (2020). Administrasi Kebijakan Kesehatan dan Perilaku Kesehatan.
- Arifin. (2022). Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Penerbit: CV. Mine
- Azisah. (2016). Kontekstualisasi Gender, Islam dan Budaya. Ebook Seri Kemitraan Universitas Masyarakat UIN Alaudin Makassar
- Erita. (2021). Bahan Ajar Caring. Ebook Universitas Kristen Indonesia.
- Faridasari. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan* Vol. 12 No. 2
- Ferdiansyah. (2022). Konsep Dasar Manajemen Kesehatan. Penerbit: STIKes Majapahit Mojokerto
- Geraika. (2019). Metodologi Penelitian. CV. Hira Tech
- Handayani. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Ebook <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17873/>
- Hayat. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 7
- Herlinda, F., Diniarti, F. ., & Darmawansyah, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian HIV/AIDS Di Puskesmas Penurunan Kota Bengkulu Tahun 2022. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.58222/juvokes.v2i1.139>
- Heryana. (2020). Hipotesis Penelitian. Universitas Esa Unggul
- Hidayat. (2019). Ilmu Pendidikan Konsep, Teori dan Aplikasinya. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI)
- Iwan, R., Sudirman, & Rosnawati. (2019). Hubungan Pelayanan Petugas dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. *Kolaboratif Sains*, 01, 1–9.
- Juliani. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Keperawatan Galuh*, Vol.3 No.2
- Kurniati. (2023). Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula Ivf Tangerang. *Jurnal Kesehatan Tambusai* Volume 4, Nomor 3
- Karunia. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)* Vol.2 Issue.1
- Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP)
- Langingi. (2022). Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains dan Kesehatan* (2022) Vol.1, No.2
- Lesmana. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Borneo Cendekia* Vol. 5 No. 2
- Masturoh, I., & T., N. anggita. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. 4(1), 88–100.
- Nurlette. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan* Volume 1 Nomor 6
- Pebriani. (2024). Mutu Pelayanan Keperawatan. CV. Eureka Media Aksara.
- Pebriani, Emi. "Perbedaan Pencapaian Kompetensi Mahasiswa Ners (Komunikasi, Keterampilan Dan Perilaku Profesional) Antara Stase Keperawatan Anak Dengan Keperawatan Maternitas Sesudah Intervensi Metode Bimbingan One Minute Preceptor (Omp) Pada Preceptor Di Kota Bengkulu." *Jurnal Perawat Indonesia* 6.1 (2022): 888-901.

- Prasetyo. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. *jurnal.polanka.ac.id/index.php/JKIKT* Volume 5 No. 2.
- Pratiwi. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap.. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan* Volume 3 Nomor 1.
- Prayitno. (2017). *Layanan Bimbingan Kelompok dan Konseling Kelompok*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ramlis, R., Pebriani, E., Hermiati, D., & Marlianto, N. (2025). Pengaruh Role Conflict Terhadap Kepuasan Kerja Dan Tingkat Stres Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. *Journal of Nursing and Public Health*, 13(1), 349-353. Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jnph/article/view/8606>
- Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makasar: CV Sah Media
- Raynaldi. (2023). Hubungan Perilaku Caring Dan Implementasi Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Rismaniar. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *JurnalKesehatanSaemakers PERDANA* P-ISSN 2615-6571 E-ISSN 2615-6563 DOI: 10.32524/jksp.v5i1.404
- Sulastien. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. In Guepedia The First On-Publisher in Indonesia.
- Sumarlie, Franky. (2020). *Perlindungan Hukum Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Suwendro. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* Volume 15 Nomor 3
- Swastika, A. G., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), 1–15.
- Syamsul. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV Mine
- Ula. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien. *MELATI : Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* Vol 38 No 1
- Vanchapo. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia
- Wulandari, Wulandari W., et al. "Hubungan Sanitasi Lingkungan dan Riwayat Penyakit Infeksi dengan Kejadian Stunting di Wilayah Kerja Puskesmas Kerkap Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2019." *Avicenna*, vol. 14, no. 02, 2019, doi:[10.36085/avicenna.v14i02.374](https://doi.org/10.36085/avicenna.v14i02.374).
- Yunita. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. CV. Science Techno Direct