

## HUBUNGAN PERILAKU CARING DAN IMPLEMENTASI KESELAMATAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN RAWAT INAP

Muhammad Raynaldi <sup>1)</sup>, Andi Adriana Amal<sup>1)</sup>, Ilhamsyah<sup>1)</sup>, Nur Hidayah<sup>1)</sup>, Muh Rasywan<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar  
Jln. H.M Yasin Limpo, Samata Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan Indonesia

\*E-mail korespondensi : [muhammadraynaldi5@gmail.com](mailto:muhammadraynaldi5@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Data pada tahun 2020 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa provinsi di Indonesia masih perlu ditingkatkan, seperti di Provinsi Maluku Tengah yang mencapai 42,8%, Sumatra Barat 44,4%, dan 58,6% di wilayah lainnya. Rendahnya tingkat kepuasan ini diduga disebabkan oleh kurangnya implementasi keselamatan pasien serta perilaku caring perawat. Implementasi keselamatan pasien dan perilaku caring perawat sangat berperan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang kurang berkualitas dapat menyebabkan ketidakpuasan dan memicu berbagai keluhan dari pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring dan implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara proporsional random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 162 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel. **Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Fisher exact test, didapatkan nilai p sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku caring dengan kepuasan pasien. Selain itu, hasil uji Fisher exact test menunjukkan nilai p sebesar 0,004 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan antara implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

**Kata Kunci :** Impelementasi Keselamatan Pasien, Kepuasan pasien, dan Perilaku Caring

### ABSTRACT

*Background: Patient satisfaction is one of the main indicators in efforts to improve the quality of health services. Data in 2020 showed that the level of patient satisfaction in several provinces in Indonesia still needs to be improved, such as in Central Maluku Province which reached 42.8%, West Sumatra 44.4%, and 58.6% in other regions. This low level of satisfaction is thought to be caused by the lack of patient safety implementation and nurses' caring behaviour. The implementation of patient safety and the caring behaviour of nurses play a significant role in meeting patient expectations and satisfaction. Poor quality health services can cause dissatisfaction and trigger various complaints from patients. Objective: This study aims to determine the relationship between caring behaviour and patient safety implementation with patient satisfaction in the inpatient room. Methods: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sampling technique was carried out by proportional random sampling, with a total sample of 162 people. Data were collected through questionnaires used to measure each variable. Results: Based on the results of statistical tests using the Fisher exact test, a p value of 0.001 ( $p < 0.05$ ) was obtained, indicating a significant relationship between caring behaviour and patient satisfaction. In addition, the Fisher exact test results showed a p value of 0.004 ( $p < 0.05$ ), which indicated a relationship between im*

**Keywords:** CHF, Back Massage, Fatigue.

## A. PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan ini dinilai dari seberapa sesuai pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan, serta seberapa jauh pelayanan tersebut melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan hasil layanan dengan harapan awal (Sembiring & Sinaga, 2022).

Tuntutan masyarakat saat ini adalah agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang terpadu, yang berarti segala kebutuhan kesehatan pasien harus dilayani dengan cepat, tepat, bermutu, dan terjangkau. Hal ini akan menghasilkan kepuasan pasien melalui hasil pengobatan yang sesuai dengan harapan. Kualitas rumah sakit yang baik sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia, seperti pelayanan dokter, perawat, staf, serta fasilitas dan infrastruktur yang memadai, termasuk keamanan lingkungan yang terjaga (Taufiq, 2022).

Data mengenai kepuasan pasien di berbagai negara menunjukkan variasi yang signifikan. Pada tahun 2019, tingkat kepuasan pasien di Kenya mencapai 40,4%, sementara di Bhaktapur, India, angka tersebut lebih rendah, yaitu 34,4%. Di bangsal ortopedi Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia, 82,7% pasien merasa puas dengan pelayanan perawat yang penuh perhatian, tenang, lembut, menghargai pasien, serta menunjukkan kasih sayang dan empati (Andrianti, 2022). Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien bervariasi, seperti di Maluku Tengah dengan angka 42,8%, dan di Sumatra Barat yang mencapai 44,4% (Christiani Nababan et al., 2020).

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh implementasi keselamatan pasien di rumah sakit. Implementasi yang baik dapat mengurangi kejadian buruk dalam pelayanan keperawatan. *International Alliance of Patient's Organizations* (2018) memperkirakan bahwa setiap tahunnya terjadi sekitar 42,7 juta kejadian buruk pada pasien di seluruh dunia, yang menunjukkan bahwa cedera pada pasien merupakan salah satu penyebab utama kesakitan dan kematian global. Di Inggris, Badan Nasional Keselamatan Pasien melaporkan bahwa pada periode April hingga Juni 2017, terdapat 496.683 insiden keselamatan pasien yang dilaporkan, meningkat sebesar 0,6% dari periode yang sama tahun 2016 dengan 493.930 insiden (Daud, 2020).

Keselamatan pasien adalah salah satu elemen penting dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Data insiden keselamatan pasien tahun 2015, insiden tertinggi adalah DKI Jakarta dengan 37,9% selanjutnya Jawa Tengah 15,9% dan DI Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Sulawesi Selatan 0,69% dan Aceh 0,68% (Komite Keselamatan pasien Rumah Sakit (KKPRS), 2015). Penelitian di RS Siloam Bekasi Timur tahun 2021 menunjukkan bahwa kelalaian dalam identifikasi pasien oleh perawat menjadi salah satu penyebab meningkatnya insiden keselamatan (Savitri Citra Budi, Ika Puspitasari, Sunartini Sunartini, 2020). Sering kali, perawat mengabaikan prosedur identifikasi pasien karena alasan kesibukan atau khawatir membuat pasien bosan. Situasi ini menunjukkan bahwa selain fokus pada standar operasional, aspek budaya pelaporan dan tanggung jawab antar rekan juga perlu diperhatikan dalam menjaga keselamatan pasien.

Selain insiden keselamatan, perilaku *caring* perawat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan perilaku *caring* perawat dengan skor rerata 80,27 dan perawat lebih menekankan pada aspek menghormati privasi, martabat, dan keterampilan profesional, sementara pasien lebih menekankan pada pengetahuan, keterampilan, dan keselamatan (Alikari et al., 2022). Penelitian lain menjelaskan persentase perilaku *caring* perawat 53,3% yang sebagian besar

responden lebih mempraktikkan aspek teknis dari perilaku *caring* dibandingkan dengan aspek psikososial (Ashagere et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurlette, 2022) tentang perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori buruk sebanyak 46 responden (46,5%) dan dalam kategori baik sebanyak 53 responden (53,5%).

Kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Rendahnya kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari pasien. Semakin banyak keluhan yang muncul, semakin jelas rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat adalah salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Perawat memainkan peran penting dalam memenuhi kepuasan pasien, dan perilaku *caring* mereka secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Aisyah et al., 2022).

Pelayanan prima dapat menjadi strategi yang tepat untuk menciptakan keunggulan bagi organisasi, termasuk rumah sakit yang harus selalu mengedepankan pelayanan yang tulus kepada setiap pasien. Pelayanan yang excellent dapat membantu memenuhi kebutuhan pasien dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam memberikan pelayanan prima, rumah sakit harus memperhatikan aspek fisik, kemampuan melayani, respons cepat terhadap masalah pasien, jaminan keamanan selama pengobatan, serta kepedulian dan perhatian yang tulus dari pihak rumah sakit (Azhari, 2022).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, RSUD Haji Makassar telah melakukan survei kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap selama tiga tahun terakhir. Survei tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum memenuhi standar minimal 90% yang ditetapkan oleh Kepmenkes (Salwah, 2022).

Data hasil survei IKM RSUD Haji Makassar tahun 2022 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pada ruang rawat inap mencapai 80,81, yang diinterpretasikan sebagai standar mutu pelayanan yang baik dengan 360 responden. Namun, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di RSUD Haji Makassar antara 3 hingga 23 Maret 2023, ditemukan 13 kejadian nyaris cedera (KNC), 7 kejadian tidak terduga (KTC), dan 4 kejadian potensi cedera (KPC). Meskipun implementasi keselamatan pasien sudah berjalan, kepatuhan dan ketelitian perawat masih perlu ditingkatkan. Wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa 6 pasien merasa perilaku *caring* perawat sudah baik, sementara 4 pasien menilai masih kurang baik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan perilaku *caring* dan implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel penelitian ini perilaku *caring* perawat dan implementasi keselamatan pasien yang merupakan variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Perilaku *caring*, implementasi keselamatan pasien dan kepuasan pasien dengan nilai cronbach alfa berturut-turut 0,756; 0.891 dan 0,977.

Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dengan jenis *proportional random*

*sampling* di mana pengambilan sampel ditentukan dari setiap wilayah atau unit kerja (Arikunto, 2010). Kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut pasien yang telah di rawat inap dengan lama rawat minimal 3 hari, keluarga pasien atau pasien yang bersedia menjadi responden dan pasien dapat berkomunikasi secara verbal dan dapat membaca serta mengisi instrument. Kriteria Eksklusi yaitu pasien dalam kondisi memburuk. Adapun jumlah sampel sebanyak 162 responden yang merupakan pasien yang dirawat ruang rawat inap RSUD Haji Makassar.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk melihat gambaran masing-masing variabel dan menggunakan uji Fisher Exact Test untuk melihat hubungan variabel perilaku caring dan implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.

### C. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari 162 responden, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan data tertinggi yaitu perempuan sebanyak 131 pasien (80.9), sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 31 (19.1), Jumlah Responden berdasarkan Umur didapatkan umur 36-45 sebanyak 45 Pasien ( 27.8) menjadi data tertinggi, sedangkan umur 12-16 sebanyak 3 pasien (1.9) menjadi data terendah, dan dilihat dari status perkawinan, jumlah responden yang telah kawin sebanyak 121 pasien (74.7) sebagai data tertinggi, sedangkan responden yang belum kawin sebanyak 41 pasien (25.3) dan dapat ditinjau dari pendidikan terakhir menunjukkan tingkat sma/smk menjadi data tertinggi sebanyak 81 pasien (50.0) dan tingkat lainnya atau tidak sekolah menjadi data terendah sebanyak 3 pasien (1.9), dan Responden berdasarkan Pekerjaan dengan data tertinggi yaitu ibu rumah tangga sebanyak 81 pasien (50.0) dan data terendah yaitu tni/polri sebanyak 1 pasien (6) dan Jumlah responden berdasarkan unit kerja Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makassar menunjukkan Ruang Rinra sayang 1 sebanyak 83 pasien (51.2) menjadi data tertinggi, sedangkan ruang Ad-dhuha sebanyak 16 pasien (9.9) menjadi data terendah. Selengkapny dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1  
 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis kelamin, Umur, Status Perkawinan, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan dan Unit Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makassar (N=162)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	31	19.1
Perempuan	131	80.9
<b>Umur</b>		
<12	-	-
12-16	3	1.9
17-25	35	21.6
26-35	26	16.0
36-45	45	27.8
46-55	26	16.0
56-65	20	12.3
>65	7	4.3
<b>Status Perkawinan</b>		
Kawin	121	74.7
Belum Kawin	41	25.3
Cerai	-	-

<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	21	13.0
SMP	33	20.4
SMA Sederajat	81	50.0
Perguruan Tinggi	24	14.8
Lainnya (tidak sekolah)	3	1.9
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai/Karyawan	28	17.3
Siswa/Mahasiswa	29	17.9
Buruh	2	1.2
Ibu rumah tangga	81	50.0
Tni/Polri	1	6
Wiraswasta	17	10.5
lainnya	4	2.5
<b>Unit Kerja</b>		
Ruang Ar-Raudah 3	20	12.3
Ruang Ar-Raudah 1	43	26.5
Ruang Ad-dhuha	16	9.9
R Ruang Rinra Sayang	83	51.2

Perilaku Perilaku caring di RSUD Haji Makassar berada pada kategori tinggi sebanyak 157 (96,9%) dan sebanyak 5 (3,1%) responden menyatakan perilaku caring berada pada kategori sedang, selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2** Distribusi Frekuensi Gambaran Perilaku Caring di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sedang	5	3,1
Tinggi	157	96,9
Total	162	100%

Dimensi perilaku caring terdiri dari pembentukan faktor nilai humanistik dan alturistik, menanamkan keyakinan dan harapan, menanamkan sensitifitas terhadap diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu (*helping-trust*), meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dan mengembangkan faktor kekuatan eksistensial-fenomologis.

Dimensi membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia merupakan dimensi tertinggi dengan kategori baik sebanyak 148 responden (91,4%) dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu dimensi meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif dan menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, memperbaiki mental, sosiokultural dan spritual dengan kategori baik sebanyak 82 responden (50,6%) dan dimensi pembentukan faktor nilai humanistik dan alturistik dengan kategori baik sebanyak 86 responden (53,1%), dimensi menanamkan keyakinan dan harapan dengan kategori baik sebanyak 147 responden (90,7%), dimensi menanamkan sensitifitas terhadap diri sendiri dan orang lain dengan kategori Baik sebanyak 145 responden (89,5%), dimensi membina hubungan saling percaya dan saling membantu dengan kategori Baik sebanyak 98 responden (60,5%), dimensi menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan dengan kategori Baik sebanyak 136 responden (84,0%), dimensi meningkatkan proses belajar mengajar

interpersonal dengan presentase kategori Baik 88,9%, dan mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomologis dengan Baik sebanyak 146 responden (90,1%). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3 Distribusi Berdasarkan dimensi perilaku caring di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Pembentukan faktor nilai humanistik dan alturistik		
Kurang	76	46,9
Baik	86	53,1
Menanamkan keyakinan dan harapan		
Kurang	15	9,3
Baik	147	90,7
Menanamkan sensifitas terhadap diri sendiri dan orang lain		
Kurang	17	10,5
Baik	145	89,5
Membina hubungan saling percaya dan saling membantu (helping-trust)		
Kurang	64	39,5
Baik	98	60,5
Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif		
Kurang	80	49,4
Baik	82	50,6
Menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan		
Kurang	26	16,0
Baik	136	84,0
Meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal		
Kurang	18	11,1
Baik	144	88,9
Menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, memperbaiki mental, sosiokultural dan spritual		
Kurang	80	49,4
Baik	82	50,6



Membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia	14	8,6
Kurang	148	91,4
Baik		
Mengembangkan Faktor Kekuatan eksistensial-fenomologis		
Kurang	16	9,9
Baik	146	90,1

Implementasi keselamatan pasien di RSUD Haji Makassar didapatkan pada kategori tinggi sebanyak 148 (91,4%) dan 14 (8,6%) responden berada pada kategori sedang, yang selengkapnya dapat dilihat pada 4 di bawah ini.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Gambaran Implementasi Keselamatan Pasien di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sedang	14	8.6
Tinggi	148	91.4
Total	162	100%

Dimensi dari variabel implementasi keselamatan pasien yang memiliki nilai tertinggi adalah ketepatan identifikasi pasien dengan kategori baik sebanyak 134 responden (82,7%), sedangkan dimensi peningkatan komunikasi yang efektif merupakan dimensi dengan nilai terendah dengan kategori baik sebanyak 81 responden (50,0%), dimensi peningkatan keamanan obat dengan kategori Baik sebanyak 101 responden (62,3%), dimensi Kepastian prosedur tepat operasi dengan kategori Baik sebanyak 127 responden (78,4%), dimensi Pencegahan resiko infeksi dengan kategori Baik sebanyak 100 responden (61,7%), dimensi pencegahan resiko jatuh dengan kategori Baik sebanyak 101 responden (62,3%). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5 Distribusi Berdasarkan dimensi Implementasi Keselamatan Pasien di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Ketepatan Identifikasi Pasien		
Kurang	28	17,3
Baik	134	82,7
Peningkatan Komunikasi yang Efektif		
Kurang		
Baik	81	50,0
	81	50,0
Peningkatan Keamanan Obat		
Kurang	61	37,7
Baik	101	62,3

Ketepatan Prosedur Tepat Operasi		
Kurang	35	21,6
Baik	127	78,4
Pencegahan Resiko Infeksi		
Kurang	62	38,3
Baik	100	61,7
Pencegahan Resiko Jatuh		
Kurang	61	37,7
Baik	101	62,3

Kepuasan pasien di RSUD Haji Makassar didapatkan 141 (87.0%) berada pada kategori tinggi dan sebanyak 21 (13.0%) berada pada kepuasan pasien kategori sedang.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sedang	21	13.0
Tinggi	141	87.0
Total	162	100%

Dimensi kepuasan pasien yang memiliki nilai paling tinggi adalah dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan kategori baik sebanyak 117 responden (72,2%). Sedangkan untuk dimensi yang memiliki nilai paling rendah adalah dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kategori baik sebanyak 81 responden (50,0%). Dimensi khandalan (*Reability*) dengan kategori baik sebanyak 103 responden (63,6%), dimensi Empati (*Empathy*) dengan kategori baik sebanyak 112 responden (69,1%), dimensi Bukti fisik (*Tangible*) dengan kategori baik sebanyak 91 responden (56,2%). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7 Distribusi Berdasarkan dimensi kepuasan pasien di RSUD Haji Makassar

Kategori	Frekuensi	Presentase
Kehandalan (Reability)		
Kurang	59	36,4
Baik	103	63,6
Ketanggapan (Responsiveness)		
Kurang	81	50,0
Baik	81	50,0
Jaminan (Assurance)		
Kurang	45	27,8
Baik	117	72,2
Empati (Empathy)		
Kurang	50	30,9
Baik	112	69,1



Bukti Fisik (Tangible)		
Kurang	71	43,8
Baik	91	56,2

Hasil penelitian menunjukkan 162 responden yaitu pasien di ruangan rawat inap RSUD Haji Makassar dengan hasil perilaku *caring* sedang dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 5 responden (3.1%) dan responden dengan hasil perilaku *caring* sedang dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 0 responden (0.0%). Sedangkan responden perilaku *caring* tinggi dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 16 responden (9.9%) dan responden perilaku *caring* tinggi dengan kepuasan pasien tinggi 141 responden (87.0).

Berdasarkan hasil tabulasi silang yang telah dilakukan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik *Fisher Exact test* diperoleh hasil berupa *p* value sebesar 0.001 dengan taraf signifikan yaitu  $<0.05$  dan dengan nilai tersebut (0.001) berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal itu dapat menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa pada hasil penelitian ini terdapat Hubungan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa Semakin Tinggi perilaku *caring* maka Semakin Tinggi pula kepuasan pasien demikian sebaliknya, selengkapnyanya dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8 Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Haji Makassar (n=162)

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien		Total	P Value			
	Sedang	Tinggi					
	F	%	F	%	F	%	0.0001
Sedang	5	3.1	0	0.0	5	3.1	
Tinggi	16	9.9	141	87.0	157	96.9	
Total	21	13.0	141	87.0	162	100	

\*Fisher Exact Test

Implementasi keselamatan pasien di RSUD Haji Makassar dari 162 responden pasien di ruangan rawat inap RSUD Haji Makassar dengan hasil dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 6 responden (3.7%) dan responden dengan hasil implementasi keselamatan pasien sedang dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 8 responden (4.9%). Sedangkan implementasi keselamatan pasien tinggi dengan kepuasan pasien sedang sebanyak 15 responden (9.3%) dan responden dengan hasil implementasi keselamatan pasien tinggi dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 133 responden (82.1%).

Berdasarkan hasil tabulasi silang yang telah dilakukan antara Implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistik *Fisher Exact test* diperoleh hasil berupa *p* value sebesar 0.004 dengan taraf signifikan yaitu  $<0,05$  dan nilai tersebut (0.004) berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Oleh karena itu dapat menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak,

dan dapat disimpulkan bahwa pada hasil penelitian terdapat Hubungan yang signifikan untuk implementasi keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien diruangan rawat inap RSUD Haji Makassar. Hal dapat diartikan semakin tinggi implementasi keselamatan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien dan demikian sebaliknya, yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini.

**Tabel 9 Hasil Analisa data Hubungan Implementasi Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien di RSUD Haji Makassar (n=162)**

Implementasi Keselamatan pasien	Sedang		Tinggi		Total		P Value
	F	%	F	%	F	%	
Sedang	6	3.7	8	4.9	14	8.6	0.004
Tinggi	1	9.3	133	82.	134	91.	
Total	7	13.	141	87.	148	100	

\*Fisher Exact Test

#### D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di RSUD Haji Makassar. Penelitian sebelumnya yang sejalan yang dilakukan (Andrianti, 2022), menunjukan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zainal Arifin. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Penelitian lain juga menemukan perilaku *caring* berbanding lurus dengan kepuasan pasien (Gurusinga, 2020; Handayani & Marzali, 2022) . Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit.

Menurut (Perry & Potter, 2009) kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan dan perilaku *caring* adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Menurut (Tjiptono, 2020) indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa dan perawat untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terlihat dari pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic* pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, dan jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Hasil penelitian diperoleh adanya hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien diruang

rawat inap RSUD Haji Makassar. Menurut asumsi dari peneliti, bahwa ketika seorang perawat dirumah sakit mampu bersikap caring terhadap pasiennya dimana memberikan perawatan yang cepat, tepat dan membina hubungan saling percaya serta memberi perhatian yang lebih terhadap pasien maupun keluarga pasien untuk membanngun komunikasi efektif dan efisien hal ini akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu semakin tinggi perilaku caring semakin baik kepuasan pasien.

Penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap di RSUD Haji Makassar. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Priambodo & , Imram Radne Rimba Putri, 2019) hasil penelitian tentang kepuasan pasien di Ruang Mawar Melati RSU Queen Latifa Yogyakarta menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara penerapan keselamatan pasien yang dilakukan perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Mawar Melati RSU Queen Latifa Yogyakarta.

Penerapan keselamatan pasien dilaksanakan dengan baik maka pelayanan yang mengutamakan keselamatan dan kualitas yang optimal akan memberikan dampak yang luas. Terutama bagi masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas, aman dan memenuhi harapan mereka. Bagi rumah sakit menjadi nilai tambah untuk pencapaian pelayanan yang berstandar nasional dan internasional. Pelayanan yang aman dan kualitas juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada rumah sakit (Lidya Andriani S, 2020).

Menurut (Gillespie, 2021) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien selama perawatan dirumah sakit, meliputi: seberapa baik perawat berkomunikasi dengan pasien, ketanggapan staf rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien, kemampuan komunikasi dokter, kemampuan perawat melakukan manajemen nyeri, kemampuan perawat dalam menjelaskan pengobatan kepada pasien dan keluarga, tingkat kebersihan dan kebisingan rumah sakit, dan kemampuan perawat dalam menjelaskan pilihan kepada pasien dan keluarga dalam menentukan keputusan.

Keselamatan pasien menurut Permenkes RI No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien adalah sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Banyak faktor yang menyebabkan tingginya angka Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di fasilitas pelayanan kesehatan. Selain faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan dari Insiden Keselamatan Pasien juga beragam salah satunya adalah menurunnya kepuasan pasien sehingga berpengaruh terhadap mutu dari pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan yang aman dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga memberikan pengaruh yang baik terhadap citra dari sebuah fasilitas pelayanan kesehatan (Ferial & Wahyuni, 2022).

Berdasarkan uraian diatas asumsi peneliti yaitu rumah sakit yang menerapkan implementasi keselamatan pasien dengan baik maka hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanannya, meningkatkan kepercayaan pasien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.

## E. KESIMPULAN

Terdapat hubungan perilaku caring dan implementasi keselamatan pasien dengan kepuasan pasien. Perilaku caring dan implementasi keselamatan pasien yang baik akan

meningkatkan kepuasan pada pasien di ruang rawat inap.

## F. REFERENSI

Aisyah, S., Maulidya Wahyu Imani, C., & Rahayu, P. (2022). Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).

Alikari, V., Gerogianni, G., Fradelos, E. C., Kelesi, M., Kaba, E., & Zyga, S. (2022). Perceptions of *Caring* Behaviors among Patients and Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph20010396>

Andrianti. (2022). Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengaruh dan perilaku *caring* perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat. Kata kunci : *Caring*, Kepuasan. *Nursing Journal*, 2.

Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 173.

Ashagere, M., Yeheyis, T., Addisu, D., Abera, W., Amlaku, T., Tadesse, F., Beyene, B., Samuel, T., & Daba, A. K. (2023). *Caring* behaviour and its associated factors among nurses working at public hospitals in Gamo zone, southern Ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 13(10), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-072183>

Azhari, A. (2022). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(4), 332–342.

Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>

Daud, A. (2020). Sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien nasional (SP2KPN). *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>

Gillespie, L. (2021). Getting Innovative with Patient Rounding Leads to Better HCAHPS Scores. *Modern Healthcare*, 51(18), 14.

Gurusinga, R. (2020). Nurse *Caring* Behavior on Patient Satisfaction in Hospitals. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 129–134. <https://doi.org/10.30604/jika.v5i1.826>

Handayani, S., & Marzali, S. A. (2022). Gambaran Penerapan Keselamatan Pasien Pada Instalasi Rawat Intensif Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Syifa' MEDIKA: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 12(2), 177. <https://doi.org/10.32502/sm.v12i2.4346>

Komite Keselamatan pasien Rumah Sakit (KKPRS). (2015). *Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) (Patient Safety Incident Report)*.

Lidya Andriani S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dansasarankeselamatan Pasien Terhadap Kepuasanpasiendirumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151-158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>

Nurlette, N. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Tk. Ii Pelamonia Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6), 841-847.

Perry & Potter. (2009). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktek, Vol. I, Edisi 7. Jakarta: Salemba Medika.

Priambodo, D., & , Imram Radne Rimba Putri, S. Y. A. U. (2019). *Hubungan Antara Penerapan Tindakan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Mawar Melati Rsu Queen Latifa Yogyakarta*. Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Prodi Keperawatan Alma Ata.

Salwah. (2022). Hubungan Pengalaman Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar. *Skripsi*. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17102/>

Savitri Citra Budi, Ika Puspitasari, Sunartini Sunartini, F. S. T. (2020). Kesalahan identifikasi pasien berdasarkan sasaran keselamatan pasien. *Inovasi Teknologi Informasi Untuk Mendukung Kerja PMIK Dalam Rangka Kendali Biaya Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan KESALAHAN*, 1(1), 5-11.

Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183-204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>

Taufiq, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 83-92.

Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.