

## INTISARI

### PENGARUH PERILAKU *CARING* DAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRIYA HUSADA MADIUN

Lia Anggraini<sup>1</sup>, Idris Yani<sup>2</sup>, Rif Atiningtyas H<sup>3</sup>

**Latar Belakang:** Pelayanan keperawatan yang didasari perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pasien. Studi pendahuluan terhadap 10 pasien diketahui kepuasan pasien baru 40% saja yaitu pasien mengaku puas dengan pelayanan keperawatan dan 60% belum puas, hal ini menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan penyebabnya adalah perilaku *caring* yang diberikan masih kurang memuaskan.

**Tujuan:** Mengetahui pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Metode:** Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien di Ruang Kelas III RS Griya Husada Madiun sebanyak 106 pasien, diambil sampel 51 orang dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis dengan analisis deskriptif, uji t-test, analisis regresi berganda dan uji F-test.

**Hasil:** (1) Perilaku *caring* sebagian besar tergolong cukup sebanyak 30 orang (58,8%); (2) Kualitas pelayanan sebagian besar tergolong cukup sebanyak 35 orang (68,6%); (3) Ada pengaruh perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien ( $t_{hit} = 3,538$ ;  $\rho = 0,001$ ); (4) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ( $t_{hit} = 7,848$ ;  $\rho = 0,000$ ); (5) Ada pengaruh antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ( $F_{hit} = 36,586$ ;  $\rho = 0,000$ ).

**Kesimpulan:** Ada pengaruh antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun.

**Kata kunci:** Perilaku *caring*, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.