

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DALAM KONTEKS ISLAM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) YARSI PONTIANAK

Fajar Yousriatin^{1*}, Wahyu Kirana², Yunita Dwi Anggreini³, Diena Juliana⁴,
Dewin Safitri⁵

¹⁻⁵STIKes YARSI Pontianak

Email Korespondensi: fajaryousriatin75@gmail.com

Disubmit: 07 Mei 2023

Diterima: 31 Mei 2023

Diterbitkan: 01 Januari 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i1.10054>

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of the success of hospital services. Patient satisfaction, especially those who are Muslim is influenced by several factors including Islamic caring behavior shown by nurses. This study aims to determine the relationship between caring behavior of nurses in the islami context and patient satisfaction. The research method used a cross-sectional study. The research was conducted at YARSI General Hospital (RSU) with a total of 88 patients as respondents. Data collection used research instruments consisting of an Islamic behavior questionnaire to measure caring behavior in an Islamic context, and a RATER questionnaire (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness) to measure patient satisfaction. The result of statistical test with Spearman-rank correlation showed that there was a positive relationship between nurse caring behavior in the Islamic context and patient satisfaction with a significance value of 0.0005 (p value < 0.05). The better the nurse's caring behavior in the Islamic context, the patient's satisfaction will increase

Keywords: *Caring behavior, Nurse, Islam, Patient's satisfaction*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien terutama yang beragama islam dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat dengan memperhatikan nilai-nilai islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien. Desain penelitian menggunakan studi *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak dengan jumlah responden sebanyak 88 pasien. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari kuesioner perilaku islami untuk mengukur perilaku *caring* dalam konteks islam, dan kuesioner RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*) untuk mengukur kepuasan pasien. Hasil uji statistik dengan korelasi *Spearman Rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,005 ($p < 0,05$). Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam konteks islam maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Perilaku Caring, Perawat, Islam, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian yang berasal dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan rumah sakit (Xesfingi & Vozikis, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Shan et al., (2016) di Cina menyatakan bahwa sebanyak 24% responden tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit di Cina. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tergolong rendah. Hasil penelitian Rikayoni (2020) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruangan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang didapatkan sebanyak 37% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat. Perawat sebagai pemberi layanan asuhan keperawatan memiliki peran penting

dalam kesembuhan pasien (Abdurrouf et al., 2013). Seorang perawat harus melayani pasien dengan tulus, ditunjukkan dalam perilaku peduli atau *caring* yang menggambarkan perilaku penuh kasih sayang (Nurbiyati, 2019). Perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara komprehensif untuk memenuhi kebutuhan pasien yang holistic. Perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan yang diberikan tidak lepas dari aspek spiritual yang merupakan bagian dari interaksi perawat dengan pasien (Sakinah & Jannah, 2016).

Berdasarkan konteks Islam, *caring* adalah hasil alami dari seseorang yang mencintai Allah dan Nabi. *Caring* dalam Islam artinya akan bertanggungjawab, peka, penuh motivasi, dan komitmen bertindak untuk mencapai kesempurnaan. Islam mengungkapkan *caring* terdiri dari 3 aspek, yaitu niat, berfikir, dan tindakan. Niat dan berfikir maksudnya adalah memahami apa, kapan, siapa yang merawat dan mengapa. Sedangkan tindakan adalah bagaimana dan apa hubungan dari pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang tertanam dalam proses dan hasil dari *caring* (Ismail et al., 2018).

Perawat disebut sebagai profesi yang mulia karena perawat adalah orang yang merawat, dan membantu pasien. Salah satunya adalah dengan tindakan *caring* dari seorang perawat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama *caring* yang disertai dengan nilai-nilai Islam tanpa memandang status seorang pasien tersebut. Dalam konteks islam, *caring* terdiri dari 6 aspek yaitu profesional, ramah, amanah, ikhlas, istiqomah dan sabar. Enam aspek tersebut besar pengaruhnya terhadap kenyamanan dan kepuasan

pasien yang terdiri dari jaminan, kepercayaan, bertanggungjawab dan empati (Abdurrouf et al., 2013).

Caring dengan nilai-nilai islami sangat penting diterapkan bagi perawat muslim, terutama di Rumah Sakit Islam karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan mempercepat kesembuhan pasien (Sakinah & Jannah, 2016). Lebih lanjut, pemberian asuhan keperawatan yang komprehensif dengan memperhatikan nilai-nilai Islam dan aspek spiritual tentu akan meningkatkan kepuasan pasien (Kartini dkk., 2022).

Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI merupakan rumah sakit berbasis Islam di Kota Pontianak dengan mayoritas pasien yang berkunjung dan dirawat beragama Islam. Nilai-nilai islam yang ditunjukkan oleh perawat melalui perilaku *caring* tentunya akan memberikan dampak pada kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti ingin mengidentifikasi hubungan *caring* dalam konteks islam dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan (Lely & Suryati, 2018). Dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pelanggan atau pasien akan merasa puas apabila persepsi pasien sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi

dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Kausar Aftab et al., 2017).

Dengan pendekatan penerapan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan klien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya pengukuran kepuasan klien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dan pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan klien yang menjadi salah satu dimensi layanan yang penting. Menurut Kotler (2009) dalam Nursalam (2014) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, antara lain:

- a) *Tangible*
- b) *Reliability*
- c) *Responsiveness*
- d) *Assurance*
- e) *Empathy*

2. *Caring*

Caring adalah konsep pendekatan dasar dalam keperawatan. *Caring* merupakan tindakan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien yang dirawat inap. Persepsi perawat dalam perilaku pengasuhan perawat didefinisikan sebagai persepsi tindakan, dan perilaku mereka memiliki perhatian besar untuk membangun dan mempertahankan hubungan kepercayaan dengan pasien, memperhatikan pasien dan melindungi pasien di rumah sakit. Seorang perawat harus menerapkan perilaku *caring* saat

melayani pasien, karena dengan melakukan tindakan *caring* pasien akan merasa puas sehingga dapat mempengaruhi kecepatan kesembuhan pasien (Darmawan, 2016).

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 (2005, dalam Tomey & Alligood, 2014). *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.

3. *Caring* dalam konteks islam

Menurut penelitian sebelumnya oleh Abdurrouf et al., (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perawat yang berperilaku *caring* Islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Pasien yang diberikan tindakan *caring* Islami akan menilai pelayanan keperawatan yang akan diberikan berupa profesional, ramah, istiqomah, amanah, sabar dan ikhlas. Apabila pasien merasa harapannya terpenuhi artinya persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan positif. Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan data bahwa semakin baik perlakuan *caring* Islami yang diberikan kepada pasien maka pasien akan merasa sangat puas. Tingkat kepuasan pasien antara kelompok yang diberi perlakuan *caring* Islami yang terdiri dari

profesional, amanah, ramah, istiqomah, sabar dan ikhlas memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak diberikan *caring* Islami (Abdurrouf et al., 2013).

Penelitian sebelumnya didapatkan hasil analisis tematik dan perbandingan integratif dari 130 artikel disimpulkan bahwa terdapat dua puluh tujuh artikel lengkap yang termasuk dalam studi ini. Ada beberapa tema dalam *caring* dalam konteks Islam, salah satunya adalah praktik *caring* dalam perspektif Islam. Praktik *caring* dalam perspektif Islam yang dimaksud adalah tindakan intervensi Islam yang dapat diberikan kepada pasien, seperti mengkaji aspek spiritual pasien, membantu pasien untuk berdzikir, melaksanakan sholat sesuai kemampuan pasien, berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga, mendoakan pasien, melakukan tindakan sesuai jenis kelamin, dan membacakan al-quran. Berdasarkan pengalaman dari *caring* dan non-*caring* untuk pasien dan perawat menunjukkan bahwa *caring* sangat bagi pasien ketika perawat mampu menunjukkan keterampilan merawat yang tepat. Selain itu, *caring* akan menghasilkan keharmonisan tubuh, pikiran, dan semangat bagi perawat dan pasien. Tujuan dari *caring* dalam keperawatan holistik adalah penyembuhan yang artinya *caring* dalam keperawatan sebagai penyembuhan. *Caring* melingkupi semua aspek manusia. Karena *caring* pada konteks Islam terfokus pada spiritual, maka *caring* adalah penyembuhan untuk pasien (Ismail & Hatthakit, 2018).

Tindakan *caring* melibatkan keterampilan dan protocol serta *evidence* dengan hati (dimensi etis dan manusiawi). Perawatan berdampak pada kesehatan individu, keluarga, kelompok dan populasi melalui tindakan *caring*, karena interaksi perawat dan pasien menggabungkan berbagai sikap dan perilaku dalam domain humanistik, relasional dan klinis dari praktik keperawatan dan merupakan modal utama untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan. Tindakan *caring* dalam islam difokuskan untuk membantu pasien menjalankan pemenuhan spiritual.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terhadap hubungan antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak?

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 88 orang. Besarnya sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan *power analysis* dengan α 0,05, *effect size* 0,30 dan *power* 0,80. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang pernah berobat di RSU YARSI Pontianak lebih dari 1 kali, pasien telah dirawat lebih dari 2 hari, pasien dewasa, beragama islam dan

bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi diantaranya pasien dengan penurunan kesadaran dan pasien yang tidak bisa membaca dan menulis. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari kuesioner data demografi responden, kuesioner perilaku islami untuk mengukur perilaku *caring* dalam konteks islam, dan kuesioner RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*) untuk mengukur kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapatkan keterangan lolos uji etik dengan nomor:

037/KEPK/STIKes.YSI/XII/2022 dari Komite Etik Penelitian Kesehatan STIKes YARSI Pontianak.

Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *spearman rank* untuk menentukan adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak.

HASIL PENELITIAN

Sebelum melakukan pengumpulan data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner perilaku islami dan kuesioner kepuasan pasien (RATER). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 15 pasien rawat inap di RSU YARSI Pontianak yang tidak diikutsertakan sebagai sampel penelitian. Hasil uji validitas perilaku islami yaitu 0,547-0,853 dengan *Cronbach Alpha* 0,901, sedangkan hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien (RATER) yaitu 0,516-0,849 dengan *Cronbach Alpha* 0,930.

Data Demografi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
26-35 tahun	17	19,3
36-45 tahun	10	11,4
>45 tahun	61	69,3
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	5	5,7
SD	24	27,3
SMP	14	15,9
SMA	26	29,5
PT	19	21,6
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja	3	3,4
IRT	35	39,8
Wiraswasta	13	14,8
Swasta	24	27,3
PNS/Pensiunan	13	14,8
Status Menikah	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Menikah	8	9,1
Menikah	68	77,3
Duda/Janda	12	13,6

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia lebih dari 45 tahun yaitu sebanyak 61 (69,3%) responden dan mayoritas berpendidikan SMA yaitu sebanyak 26 (29,5%) responden. Mayoritas

responden adalah ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 35 (39,8%) responden dan sebagian besar responden sudah menikah yaitu sebanyak 68 (77,3%) responden.

Analisis Univariat

Tabel 2. Perilaku *Caring* Perawat dalam Konteks Islam dan Kepuasan Pasien

<i>Caring</i> Perawat dalam Konteks Islam	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	23	26,1
Cukup	52	59,1
Kurang	13	14,8
Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	26	29,5
Cukup Puas	46	52,3
Kurang Puas	16	18,2

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki perilaku *caring* dalam konteks islam yang cukup yaitu sebanyak 52 (59,1%). Pada tabel

diatas juga didapatkan bahwa sebagian besar responden cukup puas dengan perilaku *caring* dalam konteks islam yang ditunjukkan oleh perawat yaitu sebanyak 46 (52,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dalam Konteks Islam dengan Kepuasan Pasien

		<i>Caring</i> Perawat dalam Konteks Islam		Kepuasan Pasien
Spearman's Rho	<i>Caring</i> Perawat dalam Konteks Islam	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 88	0,295 0,005 88
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	0,295 0,005 88	1,000 88

Berdasarkan uji korelasi menggunakan *Spearman Rank* diperoleh bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam

dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,005 ($p < 0,05$) dan *correlation coefficient* 0,295 yang menunjukkan kekuatan lemah (tabel 3).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden berusia lebih dari 45 tahun yaitu sebanyak 61 (69,3%) responden dan berpendidikan SMA yaitu sebanyak 26 (29,5%) responden. Sejalan dengan hasil penelitian Ikafah & Harniah (2017) yang menemukan bahwa sebagian besar responden berada pada usia dewasa akhir (45-59 tahun), dimana pada usia tersebut terjadi penurunan status kesehatan yang menyebabkan seseorang dirawat di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki perilaku *caring* dalam konteks islam yang cukup yaitu sebanyak 52 (59,1%). Pada tabel diatas juga didapatkan bahwa sebagian besar responden cukup puas dengan perilaku *caring* dalam konteks islam yang ditunjukkan oleh perawat yaitu sebanyak 46 (52,3%).

Hasil analisis *Spearman Rank* menunjukkan bahwa terdapat

hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,005 ($p < 0,05$) dan *correlation coefficient* 0,295 yang menunjukkan kekuatan lemah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Langingi (2022) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien (p value 0,007). Didukung oleh Rahman et al., (2021) yang menemukan bahwa pelayanan perawat di rumah sakit Syariah memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,01$).

Menurut Musviro et al., (2017) rumah sakit harus memiliki keunggulan agar dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lain yang berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu factor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah perilaku *caring* atau asuhan keperawatan yang diberikan oleh

perawat. Perilaku *caring* tersebut harus relevan dengan syariat islam yang menjadi dasar bagi perawat dalam mempraktekkan rencana asuhan keperawatan.

Meskipun perilaku *caring* perawat dalam konteks islam belum banyak dibahas hingga saat ini, namun beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya untuk meningkatkan perilaku islami selama memberikan perawatan di rumah sakit. Travers et al., (2021) menyatakan bahwa pasien memiliki kebutuhan yang beragam terhadap pelayanan kesehatan terutama pada perawatan yang diberikan oleh perawat. Pasien yang beragama islam mencari perawatan dan hospitalisasi yang berorientasi agama sehingga kebutuhan spiritualitas selama di rawat di rumah sakit tetap terpenuhi.

Benzimra et al., (2018) juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada perilaku yang ditunjukkan oleh tenaga Kesehatan termasuk perawat.

Menurut Widiastuti et al., (2018) *caring* dalam perspektif islam adalah perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan lpenuh perhatian untuk kesembuhan pasien berdasarkan kaidah-kaidah islam. Sejalan dengan Abdurrouf et al., (2013), *Caring* dalam konteks islam merupakan bentuk pelayanan yang ditunjukkan oleh perawat berdasarkan nilai-nilai islam diantaranya Al-Qur'an dan Hadits. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, perilaku *caring* yang berlandaskan nilai-nilai islam belum banyak diterapkan (Wardaningsih & Oktariza, 2021). Berbagai faktor bisa menjadi penyebab sulitnya untuk menunjukkan perilaku *caring* islami.

Akhlik islam pada setiap orang berbeda-beda tergantung pada kepribadian, fungsi, peran dan bagaimana seharusnya mereka berperilaku. (Wardaningsih & Oktariza, 2021) juga menemukan bahwa kesabaran, keramahan, kesopanan dan kepedulian merupakan perilaku *caring* islami yang seharusnya ditunjukkan oleh perawat dalam merawat pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa bahagia dan puas jika diperlakukan dengan sabar, baik dalam tindakan maupun secara lisan.

Lebih lanjut, Ismail et al., (2018) menjelaskan bahwa memenuhi kebutuhan spiritual merupakan aspek penting dari keperawatan. Oleh karena itu, perawat harus mampu memenuhi kebutuhan spiritual pasien dengan menghadirkan ahli agama untuk lebih mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien.

Perilaku *caring* dalam konteks islam yang juga dapat ditunjukkan oleh perawat adalah dengan memberikan dukungan dan motivasi kepada pasien. Wardaningsih & Oktariza (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa memberikan motivasi untuk sembuh, bersabar dan berikhtiar serta berdoa merupakan kebutuhan pasien yang sering tidak terpenuhi. Sejalan dengan Timorita et al., (2017) yang menjelaskan bahwa perilaku *caring* berdasarkan perspektif islam yang dapat dilakukan oleh perawat adalah dengan mendorong pasien untuk berdoa dan beribadah sesuai keyakinan mereka, berdzikir dan membaca Al-Qur'an untuk menjaga keseimbangan tubuh, pikiran dan jiwa. Selain itu, pasien dan keluarga juga dianjurkan untuk bersabar dan ikhlas dengan penyakit yang dialami serta berdoa dan meminta pertolongan Allah SWT.

Pasien yang dirawat di rumah sakit akan mengalami berbagai

masalah diantaranya masalah psikologis sehingga tidak bisa memecahkan masalah sendiri. Oleh karena itu, bimbingan spiritual yang ditunjukkan melalui perilaku *caring* sangat dibutuhkan oleh pasien agar dapat menenangkan kecemasan mereka sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara perilaku *caring* perawat dalam konteks islam dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) YARSI Pontianak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* dalam konteks islam yang ditunjukkan oleh perawat terutama pada Rumah Sakit berbasis Islam maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Perawat diharapkan dapat meningkatkan perilaku *caring* untuk memenuhi kebutuhan spiritual pasien selama dirawat di rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan pelatihan *caring* sesuai perspektif islam bagi perawat agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M., Nursalam, & Purwaningsih. (2013). Islami terhadap peningkatan kepuasan pasien. *Jurnal Ners*, Vol. 8 No., 153-164.
- Benzimra, M., Bonnamour, B., Duracinsky, M., Lalanne, C., Aubert, J. P., Chassany, O., Aubin-Auger, I., & Mahé, I. (2018). Real-life experience of quality of life, treatment satisfaction, and adherence in patients receiving oral anticoagulants for atrial fibrillation. *Patient Preference and Adherence*, 12, 79-87. <https://doi.org/10.2147/PPA.S131158>
- Darmawan. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 48-53.
- Ikafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 1(1), 138-146. <https://doi.org/10.33857/jns.v1i1.46>
- Ismail, S., & Hatthakit, U. (2018). Islam-based caring for the harmony of life among muslim critically ill patients. *Evidence Based Care Journal*, 8(2), 28-38. <https://doi.org/10.22038/ebcj.2018.28213.1677>
- Ismail, S., Hatthakit, U., & Songwathana, P. (2018). Exploring Islamic Based Caring Practice in Intensive Care Unit: A Qualitative Study. *Nurse Media Journal of Nursing*, 7(2), 91. <https://doi.org/10.14710/nmjn.v7i2.13889>
- Kauser Aftab, K., Khan, S. A., Qureshi, Z., Khan, M. A., Gill, F. N., & Jawad, M. M. (2017). Client Satisfaction towards Quality of Health Services: An Assessment at Primary Healthcare of District Gujranwala. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 6(1), 7. <https://doi.org/10.11591/.v6i1.6526>
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1-6. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Lely, M., & Suryati, T. (2018).

- Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Musviro, Munawir, A., & Zulkarnian, E. (2017). Implementation of Islamic Nursing Care in Improving Patient Satisfaction. *Health Notions*, 1(4), 357-361. <http://www.heanoti.com/index.php/hn/article/view/hn1412>
- Nurbiyati, T. (2019). Persepsi Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 256-261.
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from islamic friendly hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2633-2646. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, XIV(01), 126-134.
- Sakinah, E., & Jannah, N. (2016). Pelayanan Keperawatan Islami Di Suatu Rumah Sakit Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1), 1-10. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FKep/article/view/1567>
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Hao, Y., Han, Y., Gao, L., Hao, J., Wang, L., Xu, W., & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: Effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PLoS ONE*, 11(10), 1-18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>
- Timorita, Y. A., Hartiti, T., Warsito, B. E., & Ismail, S. (2017). the Association of Islamic Based Caring Model and Commitment To Organization in Staff Nurses. *Belitung Nursing Journal*, 3(6), 670-676. <https://doi.org/10.33546/bnj.302>
- Travers, J. L., Le, C., Desai, M. M., & Merrill, J. A. (2021). Factors Associated with Dissatisfaction in Medical Care Quality among Older Medicare Beneficiaries Suffering from Mental Illness. *Journal of Aging and Social Policy*, 33(1), 51-66. <https://doi.org/10.1080/08959420.2019.1628624>
- Wardaningsih, S., & Oktariza, A. (2021). Patients Perceptions of Islamic Caring Model on Nurses in Yogyakarta Sharia Hospitals. 34(Ahms 2020), 182-187. <https://doi.org/10.2991/ahsr.k.210127.040>
- Widiastuti, Suhartini, & Sujianto. (2018). Persepsi pasien terhadap kualitas caring perawat yang islami di intensive care unit t, study fenomenologi i Patient nt perception of islamic in nurse caring quality in the intensive care unit, fenomenologi study. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan Aisyiyah*, 14(2).
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>