

## **HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI EFEKTIF, KEPUASAN KERJA DAN QUALITY OF NURSING WORK LIFE DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT RAWAT INAP DI RS X JAKARTA**

**KEY WORD: PERILAKU CARING, KOMUNIKASI EFEKTIF, KEPUASAN KERJA DAN QUALITY OF NURSING WORK LIFE**

**Abdul.Aziz<sup>1</sup>, Yudhia Frathidina<sup>2</sup>, Nana Mulyana<sup>3</sup>**  
[az.mandiri@yahoo.com](mailto:az.mandiri@yahoo.com)<sup>1</sup>, [yudhiarf@yahoo.com](mailto:yudhiarf@yahoo.com)<sup>2</sup>, [nmulyana423@gmail.com](mailto:nmulyana423@gmail.com)<sup>3</sup>  
**Poltekkes Kemenkes Jakarta III**

### **ABSTRAK**

Pendahuluan Peran perawat di rumah sakit khususnya di instalasi rawat inap sangat penting. Perawat merupakan peran terbesar pelayanan kesehatan di rumah sakit dan tenaga yang paling lama berhubungan dengan pasien. Akan tetapi kinerja perawat masih banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarganya. Hal ini tampak dari banyak masukan dari pasien dan keluarganya tentang pelayanan rumah sakit terutama perawat diperlukan langkah konkrit dalam menyelesaikan permasalahan kinerja perawat melalui penguatan komunikasi efektif, kepuasan kerja dan quality of nursing work life sehingga kinerja perawat dapat ditingkatkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan Komunikasi Efektif, Kepuasan Kerja dan Quality of nursing work life dengan Perilaku Caring Perawat Rawat Inap Di RS X Jakarta Metode penelitian Rancangan penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan analitik cross sectional. Untuk melihat besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisa data menggunakan Regresi Logistik, dengan program komputer. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu Komunikasi Efektif, Kepuasan Kerja dan Quality of nursing work life serta Perilaku Caring Perawat Responden dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak sebanyak 31 pasien. Sampel penelitian sebanyak 31 Teknik analisis data digunakan Program SPSS Versi 24.0. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), artinya ada hubungan komunikasi efektif dengan perilaku caring. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), artinya ada hubungan kepuasan kerja dengan perilaku caring. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,023 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), artinya ada hubungan QNWL dengan perilaku caring. Kesimpulan: dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif, Kepuasan Kerja, Quality of nursing work life dengan perilaku caring perawat rawat inap RS X. meningkatkan perilaku caring perawat diperlukan langkah strategis dengan memperhatikan Komunikasi Efektif, Kepuasan Kerja, Quality of nursing work life.

**Kata Kunci:** Perilaku Caring, Komunikasi Efektif, Kepuasan Kerja, Quality Of Nursing Work Life.

### **PENDAHULUAN**

Berkenaan dengan kepuasan pasien berkaitan erat dengan permasalahan perilaku caring perawat di Indonesia sendiri caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Depkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku caring kurang baik (Depkes, 2008). Hasil Survey penelitian pada bulan Juli 2010, Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh drg. Usman menerima hasil survey Citizen Report Card (CRC) yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum.

Pada penelitian Fauzan (2016) perilaku caring yang dilakukan oleh perawat pelaksana persentasenya sebanyak 57,7% dan sisanya tidak caring, hasil penelitian terlihat jelas bahwa, masih tingginya angka perilaku tidak caring sebesar 42,3% dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam memberikan asuhan keperawatan banyak faktor penyebab tinggi angka perilaku tidak caring perlu dicari faktor penyebab terjadinya perilaku tidak caring seperti kurang diperhatikannya komitmen organisasi, komunikasi efektif dan lingkungan kerja yang terjadi pada perawat sehingga berdampak pada perilaku caring. Caring secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, menunjukkan perhatian, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi yang merupakan kehendak keperawatan (Potter & Perry, 2005). Selain itu, caring mempengaruhi cara berpikir seseorang, perasaan dan perbuatan seseorang. Caring juga mempelajari berbagai macam filosofi dan etis perspektif. Caring adalah sentral untuk praktik keperawatan karena caring merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien (Sartika & Nanda, 2011). Caring merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik.

Ada beberapa definisi caring yang diungkapkan para ahli keperawatan: Watson (1979) yang terkenal dengan Theory of Human Caring, mempertegas bahwa caring sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh. Marriner dan Tomey (2009) menyatakan bahwa caring merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. Caring bukan semata-mata perilaku. Caring adalah cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan. Caring juga didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Carruth et al., 1999).

Komunikasi adalah fenomena multi-dimensi, multi-faktorial dan proses yang dinamis dan kompleks, terkait erat dengan lingkungan yang berhubungan dengan pengalaman individu (Fleischer et al., 2009). Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan berkualitas tinggi, dan mengarah pada kepuasan dan kesehatan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Komunikasi antara perawat dan keluarga pasien merupakan aspek penting dari praktik keperawatan. Keterampilan komunikasi yang efektif dari profesional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit. Selain itu, mereka dapat meningkatkan perilaku caring, penerimaan, kepatuhan, dan kerja sama dengan tim medis, dan meningkatkan status fisiologis dan fungsional pasien; itu juga memiliki dampak besar pada pelatihan yang diberikan untuk pasien (Moslehpour et al., 2022). Pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multi disiplin sehingga berpotensi terjadinya

pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik interprofessional dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan.

Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan berkualitas tinggi, dan mengarah pada kepuasan dan kesehatan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Komunikasi antara perawat dan keluarga pasien merupakan aspek penting dari praktik keperawatan. Keterampilan komunikasi yang efektif dari profesional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit. Selain itu, mereka dapat meningkatkan perilaku caring, penerimaan, kepatuhan, dan kerja sama dengan tim medis, dan meningkatkan status fisiologis dan fungsional pasien; itu juga

memiliki dampak besar pada pelatihan yang diberikan untuk pasien (Moslehpour et al., 2022). Pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multi disiplin sehingga berpotensi terjadinya pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik interprofessional dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan.

Hasil penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perawat telah dilatih untuk membangun komunikasi yang efektif, namun beberapa diantaranya masih belum menerapkan strategi komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien di lingkungan klinis sehingga menimbulkan kesalah pahaman diantara tim pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit. Pasien yang dirawat di rumah sakit pada berbagai usia tak jarang membutuhkan pelayanan kesehatan serta komunikasi yang kompleks termasuk mobilisasi, sensorik, dan kebutuhan kognitif serta hambatan dalam tata bahasa selama perawatan di rumah sakit (Prasanti et al., 2017).

Kepedulian, empati, komunikasi yang lembut akan membentuk hubungan yang terapeutik pada perawat, dengan demikian klien akan merasa nyaman dan mengurangi tingkat stres. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sifat caring antara lain faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Prabowo et al, 2014). Perilaku caring yang diberikan oleh perawat terhadap klien dapat menimbulkan dampak terhadap kesejahteraan emosional dan spiritual klien, meningkatkan martabat klien, kontrol diri, kepribadian, peningkatan kesembuhan fisik, memberikan keamanan serta menimbulkan hubungan saling percaya antara perawat dengan klien.

Selanjutnya selain komunikasi efektif juga yang tidak kalah pentingnya berkenaan dengan perilaku caring yaitu kepuasan kerja sebagaimana kepuasan kerja yang dikemukakan Vecchio (2006:272), mengartikan bahwa kepuasan kerja melahirkan pemikiran, perasaan serta kecenderungan tindakan yang dilakukan seseorang ini merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Masih pada kepuasan kerja menurut Robbins (2006:94) bahwa, kepuasan kerja dengan dua sikap yang berbeda kepuasan kerja menunjukkan pada sikap dimana kepuasan kerja merujuk ke sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Artinya bahwa, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, seseorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu dari penjelasan tersebut bahwa kepuasan kerja seseorang akan berdampak pada sikapnya dalam melakukan pekerjaannya, dalam hal ini dikaitkan dengan perilaku caring perawat menunjukan caring dan tidaknya dipengaruhi kepuasan kerja perawat, untuk meningkatkan caring pada perawat diperlukan pengelolaan kepuasan kerja yang baik agar perilaku caring perawat dapat diwujudkan dengan baik.

Kepuasan kerja karyawan merupakan gambaran dari perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, yang merupakan interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya (Suryana, dkk. 2008). Individu dengan kepuasan kerja diharapkan agar mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Lana Sari (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini akan dibahas dua faktor yang diidentifikasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat pelaksana rawat inap dalam suatu rumah sakit, yaitu kepemimpinan dan pengembangan karier (Ogbonna and Harris, 2000). Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepemimpinan (Aamodt, 2007). Peran pemimpin dalam segala situasi organisasi merupakan faktor yang sangat strategis. Pemimpin dengan gaya kepemimpinannya akan berpengaruh pada strategi organisasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pemimpin harus dapat mengelola

pola pikir pegawainya untuk menaati dan melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan yang dilakukan Liza Afriliana, 2022 bahwa Kepuasan kerja terhadap Perilaku Caring Perawat di Indonesia, Bahwa Tinjauan Literatur Kepuasan kerja terhadap perilaku caring perawat bervariasi antar provinsi di Indonesia dan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui peningkatan perilaku caring perawat sesuai harapan perawat

Selain dari komunikasi efektif dan kepuasan kerja yang tidak kalah pentingnya bahwa perilaku caring perawat pada pelaksanaan peran dan tugas perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja perawat (Quality of nursing work life). Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik karyawan di tempat kerja. Quality of nursing work life (QNWL) mengacu pada keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkannya lingkungan pekerjaan bagi seseorang bertujuan untuk pengembangan lingkungan yang sangat baik bagi karyawan dan juga bagi produksi. Fokus utama dari QNWL sendiri adalah bahwa lingkungan kerja dan semua pekerjaan didalamnya harus sesuai dengan orang-orang dan teknologi yang ada. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja, serta kondisi untuk berkembang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, derajat dan martabat serta kinerja karyawan (Hidayah, 2018).

Peningkatan kinerja dalam dunia keperawatan menggunakan dua hal yaitu sosial dan psikologis yang kemudian disebut Quality of Nursing Work Life (QNWL). Quality of work life dapat memelihara fleksibilitas, loyalitas, dan motivasi tenaga kerja, di mana hal tersebut sangat bersifat signifikan dalam menentukan daya saing perusahaan (Fibriansari, 2017)

Quality of nursing work life (QNWL) adalah derajat kepuasan perawat tentang kehidupan pribadi (kesempatan berkembang dan keselamatan) serta organisasi (peningkatan produktifitas dan penurunan turnover) melalui pengalaman dalam organisasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Peningkatan QNWL merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktifitas perawat di rumah sakit (Brooks & Anderson, 2005). QNWL digunakan untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas perawat.

Kualitas kehidupan kerja perawat di rumah sakit yang rendah akan mengakibatkan tingginya ketidakhadiran dan turnover. Kualitas kehidupan kerja yang positif akan memberikan kontribusi pada perawatan pasien yang berkualitas (Fibriansari, 2017) dengan demikian quality of nursing work life erat kaitannya dengan penampilan kerja perawat yang akan berdampak terhadap kualitas asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien.

Seorang perawat dalam menjalankan profesinya yang diharapkan selalu care (peduli) terhadap pasiennya (pasien yang tidak hanya sebagai objek, tapi juga subjek yang ikut menentukan keputusan akan pengobatan atau terapi atau perawatan terhadap individu yang sedang sakit secara fisik atau bio, tetapi juga memperhatikan kondisi mental atau psikis atau kejiwaan, sosial, spiritual, dan kultural. Caring merupakan aplikasi dari proses keperawatan sebagai bentuk kinerja yang ditampilkan oleh individu dalam hal ini adalah perilaku caring yang ditampilkan oleh perawat dalam pekerjaannya sehari-hari.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan analitik cross sectional. Untuk melihat besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisa data menggunakan Regresi Logistik, dengan program komputer. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu Komunikasi Efektif, Kepuasan Kerja dan Quality of nursing work life serta Perilaku Caring Perawat. Responden dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak

sebanyak 31 pasien. Sampel penelitian sebanyak 31 Teknik analisis data digunakan Program SPSS Versi 24.0

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisa hubungan antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisa bivariat:

Analisis Bivariat Pasien di Rawat Inap RS X Jakarta

| Variabel           | Perilaku caring |      |      |      | Total | p-value | OR<br>(95%CI) |                  |
|--------------------|-----------------|------|------|------|-------|---------|---------------|------------------|
|                    | Kurang Baik     |      | Baik |      |       |         |               |                  |
|                    | N               | %    | N    | %    |       |         |               | N                |
| Komunikasi efektif |                 |      |      |      |       |         |               |                  |
| Kurang Efektif     | 8               | 80   | 1    | 4,8  | 9     | 100     | 0,000         | 80,000           |
| Efektif            | 2               | 20   | 20   | 95,2 | 22    | 100     |               | (6,331-1010,951) |
| Kepuasan kerja     |                 |      |      |      |       |         |               |                  |
| Kurang Puas        | 8               | 80   | 1    | 4,8  | 9     | 100     | 0,000         | 80,000           |
| Puas               | 2               | 20   | 20   | 95,2 | 22    | 100     |               | (6,331-1010,951) |
| QNWL               |                 |      |      |      |       |         |               |                  |
| Kurang Puas        | 6               | 60   | 4    | 19   | 10    | 100     | 0,023         | 6,375            |
| Puas               | 4               | 40   | 17   | 81   | 21    | 100     |               | (1,201-33,845)   |
| Total              | 45              | 52.9 | 40   | 47.1 | 85    | 100     |               |                  |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan data diatas diketahui responden dengan penilaian komunikasi yang efektif dan perilaku caring baik ada sebanyak 20 responden. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang artinya ada hubungan komunikasi efektif dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta.

Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 80, artinya responden dengan penilaian komunikasi yang kurang efektif mempunyai peluang sebesar 80 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki komunikasi efektif yang baik. Responden dengan penilaian kepuasan kerja yang puas dan perilaku caring baik ada sebanyak 20 responden. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang artinya ada hubungan kepuasan kerja dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta . Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 80, artinya responden dengan penilaian kepuasan kerja yang kurang puas mempunyai peluang sebesar 80 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki kepuasan kerja yang puas. Responden dengan penilaian QNWL yang puas dan perilaku caring baik ada sebanyak 17 responden. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,023 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang artinya ada hubungan QNWL dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta . Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 6,375, artinya responden dengan penilaian QNWL yang kurang puas mempunyai peluang sebesar 6,375 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki QNWL yang puas.

## Pembahasan

### Hubungan Komunikasi Efektif dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta.

Berdasarkan Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang artinya ada hubungan komunikasi efektif dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta . Hasil analisis diperoleh nilai Odds

Ratio (OR) sebesar 80, artinya responden dengan penilaian komunikasi yang kurang efektif mempunyai peluang sebesar 80 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki komunikasi efektif yang baik. Sejalan dengan penelitian Tia Iisdiati, 2017 Hasil penelitian didapatkan sebagian besar perawat di ruang asoka telah menerapkan komunikasi efektif sebanyak (76,7%) dan telah menerapkan perilaku caring sebanyak (66,7%) uji statistik Spearman Rank menunjukkns p value 0,014 ( $p\text{ value} < \alpha = 0,05$ ) dan besar koefisien korelasi 0,446 yang berarti kekuatan korelasi sedang.

Berdasarkan teori bahwa komunikasi adalah fenomena multi-dimensi, multi-faktorial dan proses yang dinamis dan kompleks, terkait erat dengan lingkungan yang berhubungan dengan pengalaman individu (Fleischer et al., 2009). Komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan berkualitas tinggi, dan mengarah pada kepuasan dan kesehatan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Komunikasi antara perawat dan keluarga pasien merupakan aspek penting dari praktik keperawatan. Keterampilan komunikasi yang efektif dari profesional kesehatan sangat penting untuk penyediaan perawatan kesehatan yang efektif, dan dapat memiliki hasil positif termasuk penurunan kecemasan, rasa bersalah, rasa sakit, dan gejala penyakit. Selain itu, mereka dapat meningkatkan perilaku caring, penerimaan, kepatuhan, dan kerja sama dengan tim medis, dan meningkatkan status fisiologis dan fungsional pasien; itu juga memiliki dampak besar pada pelatihan yang diberikan untuk pasien (Moslehpour et al., 2022). Pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multi disiplin sehingga berpotensi terjadinya pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik interprofessional dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan.

Hasil penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perawat telah dilatih untuk membangun komunikasi yang efektif, namun beberapa diantaranya masih belum menerapkan strategi komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien di lingkungan klinis sehingga menimbulkan kesalah pahaman diantara tim pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit. Pasien yang dirawat di rumah sakit pada berbagai usia tak jarang membutuhkan pelayanan kesehatan serta komunikasi yang kompleks termasuk mobilisasi, sensorik, dan kebutuhan kognitif serta hambatan dalam tata bahasa selama perawatan di rumah sakit (Prasanti et al., 2017).

#### **Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan kepuasan kerja dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta . Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 80, artinya responden dengan penilaian kepuasan kerja yang kurang puas mempunyai peluang sebesar 80 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki kepuasan kerja yang puas. Sejalan Fabio Del Vigo Winokan, 2023 dengan penelitian Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat berada dalam kategori tinggi dan perilaku caring perawat berada dalam kategori baik. Uji statistik menggunakan uji Spearman dengan tingkat kepercayaan 95% atau 0,05, diperoleh nilai p sebesar 0,002 dan koefisien korelasi sebesar 0,4

Menurut teori kepuasan kerja karyawan merupakan gambaran dari perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, yang merupakan interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya (Suryana, dkk. 2008). Individu dengan kepuasan kerja diharapkan agar mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Lana Sari (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Didukung

Schemerhorn, Hunt, Osborne dan Uhl-Bein (2012:64) kepuasan kerja hal ini menjelaskan tingkatan sejauh mana seseorang merasa positif terhadap suatu pekerjaan, yaitu sebuah sikap yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap pekerjaan, rekan kerja dan lingkungan kerja. Lima komponen dari kepuasan kerja meliputi: Pertama pekerjaan yang menuntut tanggung jawab peranan, minat, kedua supervisi yang memiliki kemampuan, pengetahuan, ketrampilan sehingga dapat memberikan bantuan teknis dan dukungan sosial, ketiga perlakuan baik dengan rekan sekerja keharmonisan sosial dan respek, keempat adanya kesempatan promosi jenjang karier, kelima Upah yang mencukupi.

Penjelasan tersebut diatas lima komponen yang memiliki peran penting berkontribusi pada kepuasan kerja, kepuasan kerja yang dimiliki perawat sangat diperlukan dari lima komponen yang paling penting berkontribusi pada kepuasan perawat, pekerjaan itu sendiri dimana perawat yang bekerja di ruang rawat inap merasa senang dengan pekerjaan sebagai perawat, berikutnya supervisi memiliki peran yang sangat penting dalam berkontribusi terhadap kepuasan kerja perawat, sebagai orang yang mensupervisi bawahannya agar dapat lebih berperan aktif dalam memberikan layanan kesehatan mendorong perawat dalam menciptakan kepuasan kerja. selanjutnya rekan kerja yang tidak kalah pentingnya dalam memberikan kontribusi menciptakan kepuasan kerja, rekan kerja merupakan mitra hal ini yang terjalin antara dokter dan perawat sebagai mitra yang terus bersinergi dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien, rekan kerja perawat perlu dipupuk agar dan dipelihara adanya saling membantu, ketika rekan perawat mengalami kesulitan terlihat ketika rekan kerjanya mengalami kesulitan memasang infus dapat saling melengkapi serta membantu.

#### **Hubungan Quality of nursing work life Dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta**

Berdasarkan Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,023 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan QNWL dengan perilaku caring di Rawat Inap RS X Jakarta. Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 6,375, artinya responden dengan penilaian QNWL yang kurang puas mempunyai peluang sebesar 6,375 kali lebih besar mendapatkan perilaku caring kurang baik dibandingkan dengan responden yang memiliki QNWL yang puas. Sejalan dengan penelitian Tarno, 2022 dengan Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja perawat berada pada kategori tinggi (95%). Perilaku caring juga berada pada tingkat tinggi (97%). Hasil analisis data dengan menggunakan uji spearman rank diperoleh  $p < 0,05$  (sig 2-tailed 0,000) yang berarti ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat dengan perilaku caring perawat di Rumah Sakit PMC Cilacap.

Peningkatan kinerja dalam dunia keperawatan menggunakan dua hal yaitu sosial dan psikologis yang kemudian disebut Quality of Nursing Work Life (QNWL). Quality of work life dapat memelihara fleksibilitas, loyalitas, dan motivasi tenaga kerja, di mana hal tersebut sangat bersifat signifikan dalam menentukan daya saing perusahaan (Fibriansari, 2017). Quality of nursing work life (QNWL) adalah derajat kepuasan perawat tentang kehidupan pribadi (kesempatan berkembang dan keselamatan) serta organisasi (peningkatan produktifitas dan penurunan turnover) melalui pengalaman dalam organisasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Peningkatan QNWL merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktifitas perawat di rumah sakit (Brooks & Anderson, 2005). QNWL digunakan untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas perawat. Kualitas kehidupan kerja perawat di rumah sakit yang rendah akan mengakibatkan tingginya ketidakhadiran dan turnover. Kualitas kehidupan kerja yang positif akan memberikan kontribusi pada perawatan pasien yang berkualitas (Fibriansari, 2017) dengan demikian quality of nursing work life erat kaitannya dengan penampilan kerja perawat yang akan berdampak terhadap kualitas asuhan

keperawatan yang diberikan pada pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan analisis regresi logistik berganda didapat temuan sebagai berikut : Terdapat hubungan Komunikasi Efektif dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta. Terdapat Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta. Terdapat Hubungan Quality of nursing work life Dengan Perilaku Caring Perawat di Rawat Inap RS X Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, LW, Daniels, P., & Hall, AG (1996). perazat peduli perilaku: Membandingkan lima alat untuk menentukan persepsi. *Ostomy / Managemen Luka*, 42, 28 Y 30.
- Ayala, R. A., & Calvo, M. J. (2017). Cultural adaptation and validation of the Caring Behaviors Assessment tool in Chile. *Nursing and Health Sciences*, 19(4), 459–466. <https://doi.org/10.1111/nhs.12364>
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aamodt, M.G. 2007, *Industrial Organizational Psychology an Aplied Approach* 5th ed. USA: Thomson Wodsworth, p 363.
- Aamodt, M.G. 2007, *Industrial Organizational Psychology an Aplied Approach* 5th ed. USA: Thomson Wodsworth, p 363.
- Andri Gunawan (2017). Pengaruh kompensasi finansial dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja perawat yang dimediasi oleh Lingkungan Kerja pada rumah sakit bina kasih pekanbaru.
- Ade Faiz Ahmadi, 2024 Hubungan Quality Of Nursing Work Life (Qnwl) Dengan Perilaku Perawat Dalam Pendokumentasian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (Cppt) Di Ruang Abimanyu Rsud Jombang
- Brilowski, G. A., & Wendler, M. C. (2004). An Evolutionary Concept Analysis of Palliative Care. *Journal of Palliative Care & Medicine*, 2(6), 641–650. <https://doi.org/10.4172/2165-7386.1000127>
- Colquitt, Jason A., Jeffrey A. Lepine dan Michael J. Wesson. 2009. *Organization Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw Hill Irwin.
- Edvardsson, D., Mahoney, A. M., Hardy, J., McGillion, T., Mclean, A., Pearce, F., ... Watt, E. (2015). Psychometric performance of the English language six-item Caring Behaviours Inventory in an acute care context. *Journal of Clinical Nursing*, 24(17–18), 2538–2544. <https://doi.org/10.1111/jocn.12849>
- Febio Delvigo, 2023, Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Irina C Rsup. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
- Fibriansari, R. D. (2017). Pengembangan Model Empowerment terhadap Burnout Syndrome dan quality of nursing work life di RSUD Dr. Haryoto Lumajang. Universitas Airlangga.
- Gibson, James L., Jhon M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr dan Robert Konopaske. 2006. *Organizations Behavior Structure Processes*. New York: McGraw-Hill /Irwin.
- George, Jennifer M., Gareth R. Jhon. 2012. *Understanding and Managing Organizational Behavior*, 6th Edition. New york: Pearson Education, Inc.
- Gibson, James L., Jhon M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., Robert 2006. konopaske. *Organizations Behavior Structure Processes* New York: McGraw Hill /Irwin.
- Gibson, James L., Jhon M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., Robert 2012. konopaske. *Organizations Behavior Structure Processes* New York: McGraw-Hill /Irwin
- Griffin.B.A. 1983. A Phylosophical Analysis of Caring in Nursing. *Journal of Adanced Nursing*: Vol.8
- Hidayat, A.A, 2008, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis data*, Salemba Medika, Jakarta, hh. 60-61

- Husna, A.R., Sumarliyah, E., & Tipo, A., 2009, Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, vol. 02, No. 1, hh. 42.
- Hinshaw A, Feetham S & Shaver J (1999) Handbook of Clinical Nursing Research, 1st edn. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Ivancevich, Jhon M, Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2008 Organizational behavior and management, 8th edition. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Kreitner Robert, Angelo Kinicki. 2007. Organizational Behavior, 7th edition. New York McGraw-Hill Irwin.
- Karlou, C., Patiraki,., 2015. The Concept of Care in Oncology Nursing: a Literature Review Nosileftiki, vol. 50(1), pp. 35-48 (in Greek).
- Kreitner Robert, Angelo Kinicki. 2008. Organizational Behavior ( United State of America: McGraw-Hill Irwin).
- Kozier. 2010. Buku Ajar Praktik Keperawatan Klinis. Edisi 5. Jakarta : EGC.
- Munarung, S & Hutasoit, M 2013. Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 8, No. 3, Oktober 2013.
- Luthans, Fred. 2008. Organizational Behavior 11th edition. New York: McGraw-Hill /Irwin.
- Lau, M., & May, B. E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance, 9(3), 211–226.
- Lea, A. & Watson, R. (1996) Caring research and concepts: a selected review of the literature. Journal of Clinical Nursing, 5 (2), 71–77.
- Liza Afriliana, 2022 Kepuasan kerja terhadap Perilaku Caring Perawat di Indonesia: Tinjauan Literatur
- Mullins, Laurie J. 2010. Management and Organizational Behavior, 9th Edition. London: Pearson Education limited.
- Marriner, T. 2009. Nursing Theorist and Their Work: Alih Bahasa Amitya Komara. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Monica. 2008. Development and Psychometric evaluation of nursing caring. Journal of Nursing: Vol 8
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba.
- Mobley, W. H. 2011. Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. Alih Bahasa: Nurul Imam. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Mondy R Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Murwati & Istichomah., 2009, Komunikasi Terapeutik panduan bagi keperawatan, 1rd edn., Fitramaya, Yogyakarta, hh 1-24.
- Musliha & Fatmawati., 2010, Komunikasi keperawatan; Materi Komunikasi Terapeutik, 3rd edn., Nuha Medika, Yogyakarta, hh 1-30.
- Morrison & Paul., 2009. Caring and Communicating; Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan, 2rd edn., EGC. Jakarta.
- Newstrom, Jhon W. 2007. Organizational Behavior Human Behavior at Work 11th edition. New York: McGraw-Hill /Irwin.
- Nurrachmah. 2006. Penerapan Prinsip Caring Perawat. Jakarta: EGC
- Notoatmojo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2015. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam., 2014. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan., Salemba Medika, Jakarta.
- Papathanassoglou, E., & Patiraki, E. (2015). Caring behaviours in cancer care in Greece. Comparison of patients', their caregivers' and nurses' perceptions. European Journal of Oncology Nursing, 19(3), 244–250. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2014.11.005>
- Lea, A., & Watson, R. (1996). Caring research and concepts : a selected review of the literature.
- Omari, F. H., Abualrub, R., & Ayasreh, I. R. (2013).
- Potter and Perry. 2005. Fundamental of Nursing: Konsep, Proses dan Praktik. Jakarta : EGC

- Papastavrou, E., Efstathiou, G., & Charalambous A. (2011). Nurses' and patients' perceptions of caring behaviours: Quantitative systematic review of comparative studies. *Journal of Advanced Nursing*, 67(6), 1191–1205. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05580.x>
- Papastavrou, E., Karlou, C., Tsangari, H., Efstathiou, G., Sousa, V. D., Merkouris, A., & Patiraki, E. (2011). Cross-cultural validation and psychometric properties of the Greek version of the Caring Behaviors Inventory: A methodological study. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 17(3), 435–443. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2010.01445.x>
- Polit, D.F & Beck, C.T (2008) *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*, 8th edn. Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Qomariah & Lidiyah, 2015, Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien, vol.06, No.02, hh.167.
- Robbins, Stephen P. Tomothy A. Judge. 2011. *Organization Behavior*, 14th Edition. New Jersey: Pearson Education International, Prentice Hall, Inc.
- Rafii et al. (2007). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal Of Advanced Nursing*, 26(2), 75–84.
- Sargent, A. (2012). Reframing caring as discursive practice: A critical review of conceptual analyses of caring in nursing. *Nursing Inquiry*, 19(2), 134–143. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2011.00559.x>
- Robbins, Stephen P. 2008. *Prilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat).
- Schermerhorn, Jr. J. R., Osborn, R.N., Uhl-Bien, M., Hunt, J.G. (2012). *Organizational Behavior*, 12th edition. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn Jr. 2012 John R., James G., Hunt, Richard N. Osborn dan Mary Uhl-Bien. *Organizational Behavior* 12th Edition. Indianapolis: John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sos <http://sosbud.kompasiana.com/2012/03/31/pekerja-di-indonesia-paling-tidak-puas-mengapa>.
- Sartika, Nanda. 2011. *Konsep Caring dalam Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Rineka cipta
- Swanson, K. M. 1991 Empirical Development of a Middle Range Theory of Caring. *Nursing Research* May/June 1991, Vol. 40, No.3.
- Swanson. 1991. Nursing of Informed Caring for Well being Other. *Journal of Nursing Scholarship*: Vol. 25
- Sargent A. (2012) Reframing caring as discursive practice: a critical review of conceptual analyses of caring in nursing. *Nursing Inquiry* 19(2), 134-143. doi: 10.1111/j.1440-1800.2011.00559.x
- Smith, C. (2013). Caring and The discipline of nursing chapter 1: Smith, M.C., Turkel, M.C., Wolf, Z.R. (Eds, *Caring Nursing Classic: an Essential Resource*. Springer, New York, pp.1-7.
- Tarno, 2023 Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat Dengan Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap
- Tirma, A. R. A. Ş., Ve, G. İ. K., Rı, G. İ., Masi, İ. K.
- Ç. Ş., & Kanan, N. (2012). Bakım Davranışları ve Lari Ölçeği -24 ' Ün Türkçe Formunun, 229–235.
- Watson, J. (2008) *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Science*. New York: Springer Publishing Company.
- Tomey and Alligood. 2006. *Model of Nursing theory: seventh edition*. Alih Bahasa Amitya Komara. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Wiindyasih, 2009, Komunikasi Terapeutik perawat [Internet]. [sitasi 2017 februari 18]. Available from <https://Windyasih.wordpress.com/nursing/komunikasi>
- Wilhelm Kirch, *Encyclopedia of Public Health*, University of Technology, 2008.
- Wolf, Z. R., Giardino, E. R., Osborne, P. A., & Ambrose, M. S. (1994). Dimensions of Nurse Caring. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 26(2), 107–112. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1994.tb00927.x>
- Watson, J. 2005. *Assessing and measuring caring in nursing and health sciences*. Philadelphia : FA Davis Company
- Watson, J. 2007. *Watson Theory of Human Caring and Subjective Living Experiences: Carative Factors/ Caritas Processes As a Disciplinary Guide To the Professional*

- Nursing Practice. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 16 (1), 129—35
- Watson, J. 1979. Nursing Theory : Theory of Human Caring Alih bahasa Yasmin Asih. Jakarta: EGC
- William. 1997. Nursing care, cure as a Caregiver. Journal of Human Caring: Vol4
- Watson, J. 2000. Assessing and Measuring caring in nursing and health sciences. Second Edition. New York : Springer Publishing Company, LLC.  
<https://books.google.co.id/books?id=bYHblisfmlC&pg=PA25&hl=id&sa=X&ei=iSByT21JojqrQFN7uHBDQ#v=onepage&q=caring%20assessment%20report%20evaluation&f=false>. [ Diakses pada 14 Maret 2019]
- Zees, Rini Fahriani., 2011, Analisis faktor-faktor Organisasi yang berhubungan dengan Perilaku caring Perawat Pelaksana Di Ruang Inap RSUD PROF.DR.H.Aloe Saboe Kota Gorontalo. Tesis, Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia, Jakarta, hh.13