



IMPLEMENTASI MODEL CARING JEAN WATSON DAN SERVQUAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN: STUDI KOMPARATIF

Nursahid*, Fery Agusman, Sonhaji

Program Studi Magister Keperawatan, Universitas Karya Husada Semarang, Jl. Kopol R. Soekanto No.46 Sambiroto, Semarang, Jawa Tengah 50276, Indonesia

*Nursahidrandy15@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas pelayanan kesehatan, yang dipengaruhi oleh perilaku caring perawat dan kualitas pelayanan. Implementasi model caring Jean Watson dan pendekatan SERVQUAL diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi model caring Jean Watson dan SERVQUAL terhadap perilaku caring perawat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien di Puskesmas Palembang dan Pseksu. Penelitian ini menggunakan desain quasi-eksperimen two-group pre-test post-test dengan total 66 responden, terbagi rata antara kelompok eksperimen dan kontrol (33 responden per kelompok). Data dikumpulkan melalui kuesioner perilaku caring perawat, instrumen SERVQUAL, dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis statistik meliputi analisis univariat, uji Wilcoxon Signed-Rank untuk perbedaan pre-test dan post-test, serta regresi linear berganda untuk menentukan kontribusi variabel independen terhadap kepuasan pasien. Uji validitas instrumen dilakukan pada 30 responden di Puskesmas Pagar Agung menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil uji menunjukkan seluruh item kuesioner memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's alpha, dan seluruh instrumen menunjukkan nilai alpha lebih dari 0,6, yang menandakan instrumen reliabel dan layak digunakan dalam penelitian. Hasil menunjukkan bahwa pada kelompok eksperimen terjadi peningkatan signifikan perilaku caring perawat (pre-test 38,75 $\rightarrow$ post-test 45,75, $p=0,000$), kualitas pelayanan SERVQUAL (gap score rata-rata -0,738 $\rightarrow$ -0,502, $p=0,000$), dan kepuasan pasien (40,5 $\rightarrow$ 48,45, $p=0,000$). Kelompok kontrol menunjukkan perubahan minimal atau tidak konsisten. Analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa variabel caring dan kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien baik pada pre-test (Adjusted $R^2=0,521$) maupun post-test (Adjusted $R^2=0,460$). Implementasi model caring Jean Watson yang dipadukan dengan pendekatan SERVQUAL efektif meningkatkan perilaku caring perawat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

Kata kunci: community health center; jean watson caring model; nurse caring; patient satisfaction; SERVQUAL

IMPLEMENTATION OF THE JEAN WATSON CARING MODEL AND SERVQUAL IN IMPROVING PATIENT SATISFACTION: A COMPARATIVE STUDY

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality, influenced by nurses' caring behavior and service quality. The implementation of Jean Watson's caring model and SERVQUAL approach is believed to improve service quality and patient satisfaction in Community Health Centers. This study aims to analyze the effect of Jean Watson's caring model and SERVQUAL implementation on nurses' caring behavior, service quality, and patient satisfaction in Palembang and Pseksu Community Health Centers. This study used a two-group pre-test post-test quasi-experimental design with a total of 66 respondents, divided equally between the experimental and control groups (33 respondents per group). Data were collected through nurses' caring behavior questionnaire, SERVQUAL instrument, and patient satisfaction questionnaire. Statistical analysis included univariate analysis, Wilcoxon Signed-Rank test for pre-test and post-test differences, and multiple linear regression to determine the contribution of independent variables to patient satisfaction. Instrument validity testing was conducted on 30 respondents at Pagar Agung Community Health Center using Pearson Product Moment correlation test. The test results showed that all questionnaire items had a calculated r value greater than the r table (0.361), so they were declared valid. The reliability test was conducted using the

Cronbach's alpha coefficient, and all instruments showed an alpha value of more than 0.6, which indicated that the instrument was reliable and suitable for use in research. Results: The results showed that in the experimental group there was a significant increase in nurses' caring behavior (pre-test 38.75 → post-test 45.75, $p = 0.000$), SERVQUAL service quality (average gap score -0.738 → -0.502, $p = 0.000$), and patient satisfaction (40.5 → 48.45, $p = 0.000$). The control group showed minimal or inconsistent changes. Multiple linear regression analysis revealed that the caring and service quality variables contributed significantly to patient satisfaction both in the pre-test (Adjusted $R^2 = 0.521$) and post-test (Adjusted $R^2 = 0.460$). Implementation of Jean Watson's caring model combined with the SERVQUAL approach effectively improves nurses' caring behavior, service quality, and patient satisfaction.

Keywords: community health center; nurse caring; jean watson caring model; patient satisfaction; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keberhasilan Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh cakupan layanan, tetapi juga oleh kemampuan pelayanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara menyeluruh dan berkesinambungan (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Pelayanan berkualitas di Puskesmas memiliki urgensi tinggi dalam mendukung peningkatan kesehatan masyarakat secara merata. Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan primer, memegang peranan penting dalam pencapaian Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, Jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2023 adalah 10.416 unit, naik 0,4% dari tahun sebelumnya, dengan cakupan layanan mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (Mhd. Idris Lubis dkk, 2023). Target UHC menuntut Puskesmas untuk tidak hanya memperluas akses, tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas sesuai akreditasi Puskesmas yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas (Meisyaroh dkk, 2023).

Dalam kerangka sistem kesehatan nasional, Puskesmas berperan penting dalam mendukung pencapaian Universal Health Coverage (UHC). Peningkatan jumlah Puskesmas di Indonesia perlu diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan agar target kepuasan pasien nasional dapat tercapai. Regulasi terkait akreditasi Puskesmas menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu yang wajib dipantau dan ditingkatkan secara berkelanjutan (Lubis et al., 2023; Meisyaroh et al., 2023). Namun demikian, berbagai laporan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Puskesmas masih berada di bawah target nasional. Hasil survei nasional memperlihatkan adanya tren penurunan kepuasan pasien dalam beberapa tahun terakhir. Penurunan ini terutama berkaitan dengan aspek perilaku caring tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan di lapangan (Guspiato et al., 2023).

Permasalahan kepuasan pasien di Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain lamanya waktu tunggu, komunikasi petugas yang kurang efektif, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya responsivitas pelayanan. Selain aspek teknis, dimensi non-teknis seperti empati, perhatian, dan sikap peduli tenaga kesehatan menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Yasin et al., 2024; Fatrida et al., 2023). Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penerapan SERVQUAL dalam pelayanan

kesehatan memungkinkan identifikasi area pelayanan yang masih perlu diperbaiki secara sistematis dan berbasis data (Tjiptono & Gregorius, 2019).

Di sisi lain, teori caring Jean Watson menekankan pentingnya nilai-nilai kemanusiaan, empati, dan hubungan transpersonal dalam praktik keperawatan. Perilaku caring perawat diyakini mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, penerapan prinsip caring menjadi sangat relevan karena pasien tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga dukungan emosional dan perhatian yang humanis (Aligood, 2014). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Namun, sebagian besar penelitian masih mengkaji kedua konsep tersebut secara terpisah. Integrasi model caring Jean Watson dengan pendekatan SERVQUAL dipandang sebagai strategi yang komprehensif untuk meningkatkan mutu pelayanan, karena menggabungkan aspek humanistik keperawatan dengan pengukuran kualitas pelayanan secara objektif dan terstruktur (Noprianty, 2019; Halawa et al., 2022). Hasil survei awal di Puskesmas Palembang dan Puskesmas Pseksu menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan pasien terutama berkaitan dengan lambatnya pelayanan, kurangnya sikap empatik perawat, serta rendahnya responsivitas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Analisis kesenjangan pelayanan menunjukkan adanya nilai gap negatif, khususnya pada dimensi responsiveness dan empathy, yang mengindikasikan bahwa harapan pasien belum sepenuhnya terpenuhi (Data Puskesmas Palembang & Pseksu, 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Implementasi model caring Jean Watson yang dipadukan dengan pendekatan SERVQUAL diharapkan mampu meningkatkan perilaku caring perawat, memperbaiki kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas penerapan kedua model tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah Lahat sebagai dasar pengembangan pelayanan kesehatan primer yang bermutu dan berorientasi pada pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain pra-eksperimen (pre-experimental design) dan rancangan two group pretest–posttest. Desain ini dipilih untuk mengevaluasi pengaruh implementasi Model Caring Jean Watson yang dipadukan dengan pendekatan SERVQUAL terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan secara komparatif dengan melibatkan dua Puskesmas, yaitu Puskesmas Palembang sebagai kelompok intervensi dan Puskesmas Pseksu sebagai kelompok kontrol. Pada kedua kelompok dilakukan pengukuran sebelum (pretest) dan sesudah (posttest) intervensi untuk menilai perubahan yang terjadi akibat perlakuan yang diberikan (Riyanto, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di dua Puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Lahat, yaitu Puskesmas Palembang dan Puskesmas Pseksu. Kedua Puskesmas memiliki kesamaan dalam jenis pelayanan yang diberikan serta status akreditasi utama. Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, yaitu pada bulan Juni hingga Juli 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Palembang dan Puskesmas Pseksu dalam periode satu bulan, dengan jumlah total populasi sebanyak 194 pasien. Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 66 responden, yang dibagi secara proporsional menjadi 33 responden pada kelompok intervensi dan 33 responden pada kelompok kontrol. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas, mampu membaca dan menulis, dapat berkomunikasi secara verbal, berusia dewasa (≥ 18 –55 tahun), telah melakukan kunjungan minimal tiga kali, serta bersedia

berpartisipasi dalam penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (informed consent). Kriteria eksklusi mencakup pasien yang merupakan petugas Puskesmas, tidak mampu membaca dan menulis, tidak bersedia menjadi responden, memiliki gangguan kognitif atau mental, serta pasien yang belum pernah menerima layanan keperawatan secara langsung di Puskesmas sehingga tidak memiliki pengalaman terhadap aspek pelayanan yang diukur.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama memuat karakteristik responden, meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Bagian kedua adalah kuesioner perilaku caring perawat yang diadopsi dari instrumen Kusnanto (2019), terdiri dari 14 pernyataan dengan skala Likert empat poin, yang mengukur frekuensi perilaku caring perawat. Bagian ketiga merupakan kuesioner kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL yang disusun oleh peneliti mengacu pada teori Parasuraman et al., terdiri dari 25 pernyataan yang mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan penilaian pada aspek harapan dan kenyataan menggunakan skala Likert lima poin.

Pengumpulan data diawali dengan memperoleh izin dari Komite Etik Penelitian Kesehatan dan pihak Puskesmas. Peneliti kemudian melakukan identifikasi calon responden sesuai kriteria inklusi. Setelah diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, responden yang bersedia diminta menandatangani lembar informed consent. Selanjutnya, responden mengisi kuesioner caring perawat, SERVQUAL, dan kepuasan pasien dalam waktu sekitar 20–30 menit dengan pendampingan peneliti bila diperlukan. Setelah pengisian, kuesioner diperiksa kelengkapannya sebelum dilakukan pengolahan data. Kuesioner sudah dilakukan uji validitas instrumen dilakukan pada 30 responden di Puskesmas Pagar Agung menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil uji menunjukkan seluruh item kuesioner memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's alpha, dan seluruh instrumen menunjukkan nilai alpha lebih dari 0,6, yang menandakan instrumen reliabel dan layak digunakan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2012). Data yang terkumpul melalui kuesioner dilakukan proses editing, coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden, uji Wilcoxon Signed-Rank untuk membandingkan hasil pretest dan posttest, serta analisis regresi linear berganda untuk menilai kontribusi variabel caring perawat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Karya Husada Semarang dengan Nomor: 129/KEP/UNKAHA/SLE/VI/2025. Seluruh prosedur penelitian dilaksanakan sesuai dengan prinsip etika penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek, meliputi penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia, otonomi, keadilan, serta prinsip beneficence dan non-maleficence. Setiap responden diberikan penjelasan yang jelas dan lengkap mengenai tujuan, prosedur, manfaat, serta potensi risiko penelitian, dan keikutsertaan bersifat sukarela dengan dibuktikan melalui penandatanganan informed consent. Kerahasiaan dan privasi responden dijaga dengan tidak mencantumkan identitas pribadi dalam instrumen maupun laporan penelitian, serta seluruh data digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

HASIL

Hasil penelitian mendapatkan mayoritas responden pada kelompok eksperimen dan kontrol adalah laki-laki. Dari segi pendidikan, tingkat pendidikan terbanyak pada kelompok eksperimen dan kontrol adalah SMA. Distribusi pekerjaan menunjukkan variasi yang cukup representatif, pada kelompok eksperimen, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta, sedangkan kelompok kontrol mayoritas bekerja sebagai IRT (Tabel 1). Hasil analisis gambaran perilaku caring perawat Pada kelompok eksperimen, terjadi peningkatan signifikan pada perilaku caring perawat. Skor rata-rata meningkat dari 38,75 (kategori "Cukup") pada pre-test menjadi 45,75 (kategori "Baik") pada post-test. Peningkatan sebesar 7 poin ini menunjukkan efektivitas intervensi pelatihan model caring Jean Watson dalam meningkatkan perilaku caring perawat. Selain itu pada kelompok kontrol yang tidak

menerima pelatihan terstruktur, skor caring relatif stabil dengan perubahan minimal dari 46,9 (kategori "Baik") pada pre-test menjadi 46,76 (kategori "Baik") pada post-test. Perbedaan pola perubahan ini mengindikasikan bahwa peningkatan perilaku caring memerlukan pendekatan pembelajaran aktif dan terstruktur, bukan hanya melalui edukasi pasif menggunakan leaflet (Tabel 2).

Tabel 1.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Puskesmas Palembang dan Pseksu

Karakteristik		Puskesmas Palembang (n=33)		Puskesmas Pseksu (n=33)	
		f	%	f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	63,6	25	75,8
	Perempuan	12	36,4	8	24,2
Pendidikan	SD	8	24,2	6	18,2
	SMP	0	0,0	6	18,2
	SMA	18	54,5	13	39,4
	Perguruan Tinggi	7	21,2	8	24,2
Pekerjaan	ASN	3	9,1	8	24,2
	Petani	4	12,1	6	18,2
	Karyawan Swasta	15	45,5	5	15,2
	IRT	9	27,3	9	27,3
	Tidak Bekerja	2	6,1	5	15,2

Tabel 2.

Pre-Test dan Pos-Test Variabel Caring

Kelompok	Pre-Test	
	Mean	Kategori
Eksperimen	38,75	Cukup
Kontrol	46,9	Baik
	Post-Test	
	Mean	Kategori
Eksperimen	45,75	Baik
Kontrol	46,76	Baik

Hasil Analisa gambaran kualitas pelayanan (SERVQUAL) Pada kelompok eksperimen, terjadi perbaikan signifikan pada semua dimensi kualitas pelayanan setelah implementasi intervensi. Rata-rata gap score meningkat dari -0,738 (pre-test) menjadi -0,502 (post-test). Dimensi yang mengalami perbaikan terbesar adalah Tangibles (dari -1,03 menjadi -0,56) dan Responsiveness (dari -0,88 menjadi -0,56). Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan aspek bukti fisik pelayanan seperti penampilan profesional perawat dan kebersihan lingkungan, serta meningkatkan daya tanggap petugas dalam merespon kebutuhan pasien. Sedangkan pada kelompok kontrol, meskipun terjadi sedikit fluktuasi pada beberapa dimensi, perubahan secara keseluruhan tidak menunjukkan pola perbaikan yang konsisten. Bahkan pada dimensi Assurance terjadi penurunan dari -0,22 menjadi -1,02, yang mengindikasikan penurunan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan kesopanan petugas. Rata-rata gap score berubah dari -0,19 (pre-test) menjadi -0,316 (post-test), menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan pada kelompok kontrol (Tabel 3).

Tabel 3.

Gap Score Dimensi SERVQUAL Pre-Post Test

Dimensi	Kelompok Experimen		Kelompok Kontrol	
	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test	Post-Test
Tangible	-1,03	-0,56	-0,33	-0,3
Reliability	-0,7	-0,5	-0,04	0
Responsiveness	-0,88	-0,56	-0,25	-0,16
Assurance	-0,52	-0,44	-0,22	-1,02
Emphaty	-0,56	-0,45	-0,11	-0,1
Rata-rata Total	-0,738	-0,502	-0,19	-0,316

Hasil analisis distribusi skor kepuasan pasien *pre-post test* Pada kelompok eksperimen, terlihat peningkatan kepuasan pasien yang signifikan setelah implementasi intervensi. Skor kepuasan meningkat dari 40,5 (kategori "Cukup Puas") pada pre-test menjadi 48,45 (kategori "Puas") pada

post-test. Peningkatan sebesar 7,95 poin ini menunjukkan efektivitas pendekatan terintegrasi antara model caring dan SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sedangkan pada kelompok kontrol, meskipun terjadi sedikit peningkatan dari 48,3 (kategori "Puas") menjadi 49,79 (kategori "Puas"), perubahan ini relatif minimal dengan peningkatan hanya 1,49 poin. Perbedaan magnitude peningkatan antara kelompok eksperimen dan kontrol mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan pasien yang substansial memerlukan intervensi terstruktur yang menggabungkan aspek caring behavior dan quality improvement (Tabel 4).

Tabel 4.

Distribusi Skor Kepuasan Pasien Pre-Post Test

Pre-Test	Mean	Kategori
Eksperimen	40,5	Cukup Puas
Kontrol	48,3	Puas
Post-Test	Mean	Kategori
Eksperimen	48,45	Puas
Kontrol	49,79	Puas

Hasil Analisis Bivariat Perbedaan *pre-post test* hasil uji Wilcoxon Signed-Rank Test mendapatkan hasil Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku caring mengalami peningkatan signifikan hanya pada kelompok eksperimen ($p=0,000$), sedangkan kelompok kontrol tidak mengalami perubahan bermakna ($p=0,645$). Hal ini membuktikan bahwa implementasi model caring Jean Watson melalui pelatihan terstruktur efektif dalam meningkatkan perilaku caring perawat. Pada variabel kualitas pelayanan, kedua kelompok mengalami perbaikan signifikan, namun kelompok eksperimen menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih tinggi ($p=0,000$) dibandingkan kelompok kontrol ($p=0,001$). Ini mengindikasikan bahwa implementasi SERVQUAL bersama dengan model caring menghasilkan perbaikan kualitas pelayanan yang lebih substansial. Kepuasan pasien juga meningkat signifikan pada kedua kelompok, dengan peningkatan yang lebih substansial pada kelompok eksperimen ($p=0,000$) dibandingkan kelompok kontrol ($p=0,047$). Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan terintegrasi antara model caring Jean Watson dan SERVQUAL menghasilkan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan pelayanan tanpa intervensi khusus (Tabel 5).

Tabel 5.

Hasil Uji Wilcoxon Signed-Rank Test

Variabel	Kelompok	Asymp.Sig	Keterangan
Caring	Kontrol	0,645	Tidak Signifikan
	Eksperimen	0,000*	Signifikan
Kualitas Pelayanan (servqual)	Kontrol	0,001*	Signifikan
	Eksperimen	0,000*	Signifikan
Kepuasan Pasien	Kontrol	0,047*	Signifikan
	Eksperimen	0,000*	Signifikan

Tabel 6.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Periode	Adjusted R ²	F	Sig	Interpretasi
Pre-Test	0,521	36,342	0,000*	Signifikan (52,1%)
Post-Test	0,460	28,799	0,000*	Signifikan (46%)

Analisa Multivariat terkait analisis regresi linear berganda didapatkan hasil Hasil analisis mengungkapkan bahwa pada tahap pre-test, variabel caring dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 52,1% variasi kepuasan pasien (Adjusted R²=0,521) dengan nilai F=36,342 dan signifikansi $p=0,000$. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebelum implementasi intervensi. Sedangkan Pada tahap post-test, kontribusi kedua variabel menurun menjadi 46% (Adjusted R²=0,460) dengan nilai F=28,799 dan signifikansi $p=0,000$. Meskipun terjadi penurunan kontribusi, kedua variabel tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penurunan nilai Adjusted R² mengindikasikan adanya faktor-faktor lain yang turut berpengaruh setelah implementasi intervensi (Tabel 6).

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Model Caring Jean Watson yang dipadukan dengan pendekatan SERVQUAL memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal antara perawat dan pasien serta persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterima (Watson, 2008; Parasuraman et al., 1988). Peningkatan kepuasan pasien pada kelompok intervensi mencerminkan peran sentral perilaku caring perawat dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Caring dipahami sebagai proses humanistik yang menekankan empati, kehadiran, dan penghargaan terhadap martabat manusia. Hal ini sesuai dengan teori Jean Watson yang menyatakan bahwa praktik caring mampu menciptakan hubungan transpersonal yang berdampak positif pada kesejahteraan dan kepuasan pasien (Watson, 2012).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dapat ditingkatkan melalui intervensi yang terstruktur. Penerapan nilai-nilai caring secara sistematis membantu perawat dalam mengembangkan sikap empati, komunikasi terapeutik, dan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien. Temuan ini sejalan dengan pendapat Nursalam (2020) yang menyatakan bahwa caring merupakan kompetensi profesional yang dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Pendekatan SERVQUAL dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat evaluasi mutu pelayanan dari perspektif pasien. SERVQUAL menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, sehingga dapat mengidentifikasi area pelayanan yang perlu diperbaiki. Setelah intervensi, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan perbaikan, yang mengindikasikan efektivitas pendekatan ini dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer (Parasuraman et al., 1988).

Dimensi SERVQUAL yang berkaitan dengan responsiveness dan empathy menunjukkan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Pasien Puskesmas cenderung menilai tinggi pelayanan yang cepat, tanggap, dan disertai sikap peduli dari tenaga kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Idris (2019) yang menyatakan bahwa responsivitas dan empati tenaga kesehatan merupakan determinan utama kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Integrasi Model Caring Jean Watson dengan SERVQUAL dalam penelitian ini memberikan pendekatan yang komprehensif dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Model caring berperan dalam membentuk nilai dan perilaku perawat, sedangkan SERVQUAL berfungsi sebagai alat ukur kualitas pelayanan secara objektif dari sudut pandang pasien. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan peningkatan mutu pelayanan dilakukan secara menyeluruh, baik pada aspek sikap maupun sistem pelayanan (Watson, 2012; Parasuraman et al., 1988).

Perbandingan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien lebih nyata pada kelompok yang mendapatkan intervensi. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi bukan semata-mata akibat rutinitas pelayanan atau faktor waktu, melainkan sebagai dampak langsung dari penerapan model caring dan evaluasi kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Noprianty (2020) yang menemukan bahwa intervensi berbasis caring berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya penerapan nilai-nilai caring secara konsisten dalam praktik keperawatan di Puskesmas. Caring tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penguatan perilaku caring perlu menjadi bagian integral dari standar pelayanan keperawatan di fasilitas kesehatan primer (Nursalam, 2020). Dari perspektif manajemen pelayanan kesehatan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat dimanfaatkan sebagai alat evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan. Data persepsi pasien yang diperoleh melalui SERVQUAL dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial dalam upaya perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan kinerja tenaga kesehatan (Parasuraman et al., 1988). Meskipun

penelitian ini memberikan temuan yang bermakna, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Desain pra-eksperimen tanpa randomisasi memungkinkan adanya pengaruh faktor luar yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan. Selain itu, pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh persepsi individu serta kondisi saat pengisian kuesioner (Nursalam, 2020). Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain eksperimental dengan randomisasi serta melibatkan jumlah sampel yang lebih besar. Penggunaan metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pasien dan implementasi caring dalam praktik keperawatan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi Model Caring Jean Watson dan pendekatan SERVQUAL efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Model Caring Jean Watson yang dipadukan dengan pendekatan SERVQUAL efektif dalam meningkatkan perilaku caring perawat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien di Puskesmas. Integrasi nilai-nilai caring dengan evaluasi mutu pelayanan secara sistematis mampu memperbaiki pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien sebagai dasar pengembangan praktik keperawatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer.

DAFTAR PUSTAKA

- Alligood, M. R. (2022). *Nursing theorists and their work* (10th ed.). Elsevier.
- Fatrida D, Machmud R, Rahayuningsih A. Dimensi kualitas pelayanan keperawatan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas: literature review. *J Aisyiyah Medika*. 2023;8(2). doi:10.36729/jam.v8i1
- Guspianto G, Lobat ME, Wardiah R. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *J Kesmas Jambi*. 2023;7(1):14-21. doi:10.22437/jkmj.v7i1.21528
- Halawa YNE, Ginting CN, Kurnia MA. Hubungan penerapan good corporate governance dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *J Kesehat Komunitas*. 2022;8(3):496-505. doi:10.25311/keskom.vol8.iss3.1330
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Lubis MI, Ahmad H, Sudirman R, Ali MA, Hadi AJ, Megawati. Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas. *MPPKI*. 2023;6(7):1439-1446. doi:10.56338/mpki.v6i7.3755
- Meisyaroh M, Murtini M, Haslinda H. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2023;12(3):238-245. Available from: <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/1853>
- Noprianty, R. (2020). Jenjang karir perawat dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2).
- Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta..
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Parasuraman A, et al. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 2021. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Riyanto A. Penerapan analisis multivariat dalam penelitian kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2023.
- Tjiptono F, Chandra G. *Service, quality & customer satisfaction*. 5th ed. Yogyakarta: ANDI; 2020.
- Watson, J. (2023). *Nursing: The Philosophy and Science of Caring*. University Press of Colorado.
- Watson, J. (2021). *Human Caring Science: A Theory of Nursing* (2nd ed.). Jones & Bartlett Learning.
- Yasin AA, Tahir A, Sulila I. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Dungaliyo Kabupaten Gorontalo. *Madani J Ilm Multidisiplin*. 2024;2(2). doi:10.5281/zenodo.10826911.