

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

LITERATUR REVIEW

SKRIPSI



**Oleh:
Fatimah
18010028**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER
2022**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

LITERATUR REVIEW

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar S.Kep



Oleh:

**Fatimah
18010028**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER
2022**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya yang selalu memberikan kemudahan, petunjuk, keyakinan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Sarji dan Ibu Paeni yang telah memberikan kasih sayang penuh, support, dan doa sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
2. Terimakasih saya ucapkan kepada keluarga besar saya terutama (Alm) Kakek Satu atau pak Tinggal, nenek saya Tukirah, kakak saya Samsul Arifin, Sinta Ratna Sari ,serta ponakan tercinta M. Reyhan Putra Arifin dan Almahira Farhana sebagai penyemangat hingga saat ini dalam penyusunan karya ilmiah ini di S1 Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
3. Terimakasih saya ucapkan kepada Ibu Gumiarti, S.ST.,M.P.H, Ibu Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes serta Ibu Prestasianita Putri. S.kep.,Ns.,M.Kep yang memberikan masukan,saran,bimbingan dan perbaikan pada penulis demi kesempurnaan penyusunan karya ilmiah ini di S1 Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
4. Terimakasih saya ucapkan kepada Ibu Siti Yuliana, S. S., M. Li. yang telah memberi support, motivasi, tempat berdiskusi serta bantuan ide penyusunan karya ilmiah ini di S1 Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
5. Terimakasih saya ucapkan kepada Sahabat tercinta Lana safitri serta grup Sultan yang senantiasa memberi support, motivasi, tempat berdiskusi dan berkeluh kesah, serta bantuan ide selama dibangku perkuliahan dan penyusunan karya ilmiah ini di S1 Ilmu Keperawatan di Universitas dr. Soebandi Jember.
6. Almamater Universitas dr. Soebandi Jember dan pihak lembaga terkait.
7. Seluruh teman-teman 18A.

MOTTO

Barang siapa yang menepuh jalan untuk mendapatkan ilmu Allah akan
memudahkan baginya jalan menuju Surga
(HR.Muslim)

Menuntut ilmu itu wajib atas semua muslim
(HR. Ibnu Majah no.224)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fatimah

Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 26 Januari 2000

NIM : 18010028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahan skripsi *Literatur Review* saya yang berjudul "hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan *literature review*" adalah karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan suatu perguruan tinggi manapun. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penyusunan Skripsi *Literatur Review* ini yang saya kutip dari karya hasil orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam penyusunan skripsi *Literatur Review* ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Jember, 4 Juli 2022



Fatimah
NIM. 18010028

SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
LITERATUR REVIEW

Oleh:

Fatimah
18010028

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes

Dosen Pembimbing Anggota : Prestasianita Putri. S.Kep.,Ns., M.Kep

LEMBAR PERSETUJUAN

Literatur review ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Sarjana Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Jember, 01 Agustus 2022

Pembimbing I



Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes

NIDN. 4005067901

Pembimbing II



Prestasianita Putri, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIDN. 1989082018052163

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dengan *Literatur Review*” telah diuji dan disahkan oleh Program Sarjana Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 01 Agustus 2022
Tempat : Universitas dr. Soebandi Jember

Tim Penguji
Ketua,

Gumiarti, S.ST., M.P.H
NIDN.4005076201

Penguji I,

Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes
NIDN. 4005067901

Penguji II,

Prestasianita Putri, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.198908 201805 2 163

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi Jember



Hela Hilda Tursina, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0706109104

ABSTRAK

Fatimah *, Purwaningrum, Yuniasih **, Putri Prestasianita ***2022. **hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Literature Review**. Program Sarjana Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga kesehatan yang berhubungan dengan perilaku *caring* tersebut. Prevalensi di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik. **Metode Penelitian** Penelitian ini menggunakan *literature review* . Pencarian artikel menggunakan *Pubmed* dan *google scholar*, artikel tahun 2017-2021 yang telah dilakukan proses seleksi menggunakan PEOS dengan kriteria inklusi pasien di rumah sakit. **Hasil analisis** menyatakan 6 artikel dengan perilaku *caring* pada kategori baik, 1 artikel dengan perilaku *caring* kategori tidak baik. Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit menunjukan 6 artikel adalah dalam kategori puas, dan 1 artikel menunjukan tingkat kepuasan tidak puas. **Kesimpulan** yang di dapat menunjukkan bahwa nilai P-value < 0,05, artinya dari keseluruhan artikel terdapat Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. **Saran** meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan memberikan perilaku *caring* atau sikap peduli terhadap pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Perilaku *Caring* , Tingkat Kepuasan

*Peneliti

** Pembimbing 1

***Pembimbing 2

ABSTRAK

Fatimah *, Purwaningrum, Yuniasih **, Putri Prestasianita ***2022the relationship of caring behavior with the level of patient satisfaction in the hospital *Literature Review*. Program Sarjana Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Background: Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Patient satisfaction in the hospital depends on how the services provided by the health workers are related to the caring behavior. The prevalence of caring in Indonesia itself is one of the assessments for users of health services. Research Methods This study uses a literature review. Search articles using Pubmed and Google Scholar, articles for 2017-2021 which have been selected using PEOS with patient inclusion criteria in hospitals. The results of the analysis stated that 6 articles with caring behavior in the good category, 1 article with caring behavior in the bad category. The level of patient satisfaction in the hospital shows that 6 articles are in the satisfied category, and 1 article shows the level of satisfaction is not satisfied. The conclusion that can be drawn is that the P-value <0.05 , meaning that from the whole article there is a relationship between caring behavior and patient satisfaction levels in hospitals. Suggestions to increase patient satisfaction can be done by providing caring behavior or caring attitude towards patients, so that patients feel comfortable and satisfied with the services provided.

Keywords : Caring Behavior, Satisfaction Level

*Author

**Advisor 1

***Advisor 2

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember dengan judul “hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit” Selama proses penyusunan skripsi ini penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. Said Mardjianto, S.Kep., Ns., MM selaku Rektor Universitas dr. Soebandi
2. Hella Meldy Tursina, S.Kep.,Ns.,M.KepSelaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember
3. Ns. Irwina Angelia Silvanasari, S.Kep., M.kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. SoebandiJember.
4. Gumiarti, S.ST., M.P.H selaku ketua penguji yang membantu bimbingan dan memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi
5. Yuniasih Purwaningrum, S.ST., M.Kes selaku pembimbing I yang membantu bimbingan dan memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi
6. Prestasianita Putri. S.Kep.,Ns., M.KepSelaku pembimbing II yang membantu bimbingan dan memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi
7. Koordinator dan tim pengelola skripsi program S1 Ilmu Keperawatan

Dalam penyusunan skripsi ni penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Jember, 08 Januari

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
---------------------	---

HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Perilaku <i>Caring</i>	11
2.2 Teori Kepuasan.....	16
2.3 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Dengan Tingkat Kepuasan.....	21
2.4 Kerangka Konsep..	24
BAB 3 METODE	26
3.1 Strategi pencarian <i>literature</i>	26
3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	27
3.3 Seleksi studi dan penilaian kualitas	28
BAB 4 HASIL DAN ANALISA	33
4.1 Karakteristik studi	33
4.2 Karakteristik responden studi	38
4.3 Analisa studi..	39
BAB 5 PEMBAHASAN	43
5.1 pembahasan	43
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	52

6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Kata Kunci <i>Literature review</i>	17
Table 3.2 Format <i>PEOS</i> dalam <i>Literature Review</i>	18
Table 3.3 Diagram alur <i>Literatur review</i>	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konsep15

DAFTAR SINGKATAN

KEMENKES : Kementrian Kesehatan

MeSH : *Medical Subject Heading*

PEOS : *Population/ Problem, Ekposure, Outcome, Study design*

WHO : *World Health Organization*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Imbalo, 2018). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat seperti kurangnya kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan (Watson, 2018).

Prevalensi di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik (Kemenkes RI, 2019). Di Indonesia menunjukkan bahwa banyak perawat yang

berperilaku *caring*, yaitu di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat (Kalsum, 2016). Penelitian kota Semarang menunjukkan hasil sebanyak 60% dari 50 Perawat Berperilaku *caring* (Suweko & Warsito, 2019). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara pencapaian hasil kenyataan dengan harapan yang seharusnya, kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan antar pribadi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan akan kebutuhan-kebutuhan atau masalah klien, serta sistem pengaturan dirumah sakit lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu, dan sebagainya (Spiegel, 2018). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkan. Pasien akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang di perolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Pohan,2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga kesehatan yang berhubungan dengan perilaku *caring* tersebut. Namun perilaku *caring* yang diberikan masih ada

yang belum sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kotler & Pohan, 2018).

Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Potter & Perry (2019) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati, dan kasih sayang perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati dan kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan perawat. Perilaku *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini termasuk kepada pasien yang mengalami berbagai penyakit (Layla, 2018).

Dampak yang dirasakan pasien setelah diterapkannya perilaku *caring* adalah pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut dan dapat mempercepat proses penyembuhan pasien (Hesty, 2017). Sedangkan dampak yang terjadi apabila perawat tidak berperilaku *caring* dengan baik maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien di rumah sakit dimana menurut Hidayati (2016) yang menyatakan jika perawat

memiliki perilaku *caring* buruk akan mempengaruhi kualitas pelayanan pasien, sehingga menurunnya kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang di rumah sakit jika melaksanakan perilaku *caring* tersebut diperlukan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sangat penting untuk hasil yang sukses dari asuhan keperawatan individual dari setiap pasien. Untuk mencapai ini, bagaimanapun, perawat harus memahami dan membantu pasien mereka, menunjukkan kesopanan, kebaikan dan ketulusan (Kourkouta & Papathanasiou, 2014).

Penanganan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien adalah dengan memberikan perilaku *caring*, karena perilaku *caring* merupakan bentuk kepedulian yang berpusat pada orang dan menghormati harga diri pasien untuk mencegah terjadinya kesehatan yang memburuk (Nursalam, 2015). Perilaku *caring* yang baik bisa berupa meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien maka dari itu penting bagi perawat untuk selalu berperilaku *caring* dengan baik dimanapun perawat itu berada. Perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk menurut penelitian yang dilakukn Aiken (2016). Bentuk perilaku *caring* yang dapat diberikan kepada pasien khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif seperti membantu klien memenuhi masalah fisik, psikologi dan melakukan intervensi keperawatan dan konseling kepada klien. Oleh karena itu, perilaku *caring* dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada pasien. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati

sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien (Triyana, 2017). Oleh karena itu, peneliti melakukan *literature review* untuk mengetahui lebih banyak manakah penelitian yang menjelaskan hubungan atau tidak ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah.

Rumusan masalah dalam *literature review* adalah “Apakah ada hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit *literature review*?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan *literature review*.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi perilaku *caring* berdasarkan *literature review*
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan *literature review*
- c. Menganalisis hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan *literature review*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penelitian

Diharapkan *literatur review* ini dapat digunakan menjadi rujukan, sumber informasi, dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi - materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

1.4.2 Bagi Institusi Keperawatan.

Diharapkan *literatur review* ini dapat memperkaya khazanah bagi Ilmu Keperawatan dalam pengembangan keilmuan khususnya manajemen keperawatan serta diharapkan dapat menjadi acuan dan peningkatan pengetahuan dalam upaya turut serta berperan aktif dalam upaya pengendalian tingkat kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Diharapkan *literatur review* ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya penanggulangan kejadian tingkat kepuasan pasien dengan melibatkan tenaga kesehatan dalam upaya menekan tingkat kepuasan pasien dengan memberikan perilaku *caring* terhadap pasien.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan *literatur review* ini menjadi sumber data bagi penelitian selanjutnya serta sebagai dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya baik penelitian kuantitatif maupun kualitatif berkaitan dengan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perilaku *Caring*

2.1.1 Definisi Perilaku *Caring*

Theory of human care Watson mengungkapkan bahwa *caring* adalah suatu bentuk hubungan yang dibutuhkan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan, untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh (Aini, 2018). *Caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan untuk memperoleh status kesehatan dan pemulihan. *Caring* adalah manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, dan berkomitmen untuk mencegah terjadinya status yang memburuk, memberikan perhatian, konsentrasi dan menghormati orang lain. *Caring* dalam keperawatan adalah fenomena transkultural dimana perawat berinteraksi dengan klien, staff, dan kelompok lain. *Caring* bukan semata-mata perilaku tetapi cara yang memiliki makna dan motivasi tindakan (Aini, 2018).

Menurut Watson (2018) mendefinisikan perilaku *caring* sebagai cara perawat memelihara hubungan yang bernilai dengan pasien agar mereka merasakan komitmen dan tanggung jawab terhadap dirinya sendiri. Watson menyebutkan perilaku *caring* sebagai suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan secara genetika, namun dapat

dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Woodward (2018) menambahkan bahwa untuk mengabadikan *caring* dalam praktik, maka diperlukan peningkatan fokus pendidikan sehingga muncul komitmen untuk mempertahankan *caring* sebagai nilai sentral. *Caring* merupakan hubungan pemberi pelayanan yang bersifat terbuka, dan perawat peduli dengan klien perilaku *caring* merupakan perhatian kepada orang (Potter & Perry, 2019).

2.1.2 Komponen Perilaku *Caring*

Perilaku *caring* yang diharapkan dalam keperawatan ada 5 konsep dasar yang mendasari *caring* Swanson. Lima konsep tersebut adalah (Potter & Perry, 2018) :

a. *Maintaining belief* (mempertahankan kepercayaan)

Mempertahankan kepercayaan pasien dengan mempercayai kepastian pasien, menghargai nilai yang dimiliki pasien, mempertahankan perilaku penuh pengharapan, dan selalu siap membantu pasien pada situasi apapun. Konsep mempertahankan keyakinan adalah mempertahankan kepercayaan pada kemampuan orang lain untuk melewati kejadian atau transisi dan menghadapi masa depan dengan makna, mempertahankan sikap penuh harapan, tujuannya untuk mampu menemukan makna dan mempertahankan sikap yang penuh harapan.

b. *Knowing* (mengetahui)

Merupakan usaha untuk memahami orang lain, merawat orang lain, interaksi antara perawat dengan pasien, tujuannya untuk memahami makna

sebuah peristiwa dalam kehidupan yang lain, menghindari asumsi, memusatkan perhatian pada pasien.

c. *Being with* (kehadiran)

Secara emosional hadir untuk orang lain dengan ketersediaan berkelanjutan, perasaan berbagi dan pemantauan yang peduli tidak membebani orang dirawat. Hal ini meliputi kehadiran diri perawat untuk pasien, untuk membantu pasien dan mengelola perasaan tanpa membebani pasien

d. *Doing for* (melakukan)

Melakukan tindakan untuk orang lain atau memandirikan yang mencakup tindakan antisipasi, kenyamanan, protektif, menjalankan tugas perawat dengan terampil, kompetensi, dan keahlian juga melindungi pasien dan menghargai pasien.

e. *Enabling* (memampukan)

Memberikan fasilitas kepada pasien untuk melewati masa transisi yang berfokus pada situasi, memberikan informasi atau masa transisi dengan berfokus pada situasi, memberi dukungan ,berpikir melalui masalah sehingga menghasilkan alternatif dan meningkatkan penyembuhan pribadi klien, pertumbuhan dan perawatan diri.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Caring*

Menurut *Gibson, james & john* (2018) mengemukakan tiga faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Faktor individu yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yaitu, kemampuan diantaranya kemampuan kecerdasan emosional, latar belakang, keterampilan, dan karakteristik demografis diantaranya umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

b. Faktor Psikologis

Faktor psikologis yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yaitu, sikap, kepribadian dan motivasi, faktor ini dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, dan karakteristik demografis.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yaitu, sumber daya manusia, kepemimpinan, imbalan, struktur dan pekerjaan.

Menurut Yulianti (2017) faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat adalah:

a. Beban Kerja

Beban kerja yang sangat tinggi yang dilakukan oleh seorang perawat sangat berpengaruh karena tingginya stress yang terjadi pada perawat sehingga motivasi perawat menurun untuk melakukan *caring*.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan kenyamanan dalam sebuah pekerjaan seorang perawat sehingga memungkinkan perawat untuk menerapkan perilaku *caring* .

c. Pengetahuan dan pelatihan

Pengetahuan dan pelatihan sebelumnya sudah disebutkan *caring* tidak tumbuh dengan sendirinya diri seorang perawat, tetapi timbul berdasarkan nilai-nilai dan pengalaman menjalin hubungan dengan orang lain. Peningkatan pengetahuan dan pelatihan yang diberikan kepada seorang perawat akan meningkatkan kesadaran perawat untuk melakukan *caring* yang sesuai dengan teori.

2.1.4 Pengukuran Perilaku *Caring*

Perilaku *caring* bisa diukur dengan beberapa alat ukur (tools) yang sudah dikembangkan oleh para peneliti yang membahas ilmu *caring*. Beberapa penelitian tentang *caring* bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Watson (2017) menyatakan bahwa pengukuran *caring* merupakan proses menurunkan subyektifitas, fenomena manusia yang bersifat invisible (tidak terlihat) yang terkadang bersifat pribadi, ke bentuk yang lebih obyektif. Oleh sebab itu, penggunaan alat ukur formal mampu mengurangi subyektifitas.

pengukuran perilaku *caring* emakaian alat ukur formal pada penelitian keperawatan tentang perilaku *caring* bertujuan untuk : memperbaiki *caring* secara terus menerus melalui penggunaan hasil (*outcomes*) dan intervensi yang berarti untuk memperbaiki praktik keperawatan, sebagai studi banding (benchmarking) struktur, setting, dan lingkungan yang lebih menunjukkan *caring* mengevaluasi konsekuensi *caring* dan non *caring* pada pasien maupun perawat. Alat ukur formal

caring bisa menghasilkan model pelaporan perawatan pada area praktik tertentu, menemukan kelemahan dan kekuatan proses *caring* dan melakukan intervensi dalam memperbaiki dan menghasilkan model praktik yang lebih sempurna.

Penggunaan alat ukur formal bisa meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai hubungan *caring*, kesehatan dan proses kesembuhan dan sebagai validasi empiris untuk memperluas teori *caring* serta memberikan petunjuk baru bagi perkembangan kurikulum, keilmuan keperawatan, dan ilmu kesehatan termasuk penelitian (Watson, 2016). Pengukuran perilaku *caring* perawat bisa dilakukan melalui pengukuran persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat. dengan menggunakan persepsi pasien dalam pengukuran perilaku *caring* perawat bisa memberikan hasil yang lebih sensitif karena pasien adalah individu yang menerima langsung perilaku dan tindakan perawat termasuk perilaku *caring* (Rego, Godinho, McQueen, 2018).

2.2 Konsep Kepuasan

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Supartiningsih, 2017). Menurut Amarta, (2017) kepuasan pasien adalah apabila perawat atau tenaga kesehatan yang lainnya menyelesaikan keluhan utamanya. Keramahan dan komunikasi

yang baik akan memberikan feedback yang baik pula. Kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu pelayanan, maka suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan (Azwar, 2019).

Menurut Al-Assaf, (2019) disamping persoalan keterjangkauan dan ketersediaan layanan yang disediakan dalam institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu. Elemen kepuasan pasien sebenarnya merupakan yang paling penting atau utama. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pasien tidak akan mencari layanan tersebut walaupun layanan tersebut sudah tersedia atau mudah untuk dijangkau.

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan mutu kesehatan, berikut merupakan lima dimensi mutu (ServQual) yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien Pasuraman, dalam (Muninjaya, 2018) :

a. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan (pasien) dan kesiapannya melayani suatu prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan (pasien). Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan (pasien) kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Petugas kesehatan secara langsung berhubungan dengan Pasien dan keluarga Pasien, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung atau melalui telepon.

b. Reability

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat.

c. Assurance

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan (pasien).

d. Empathy

Empathy berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus tenaga kesehatan kepada setiap pasien, memahami kebutuhan pasien dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat apabila pasien membutuhkan bantuannya.

e. Tangible

Tangible merupakan mutu pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Suyanto, (2018) kepuasan pasien meliputi empat aspek dibawah ini:

- a. Indikator Kenyamanan Bagian dari aspek kenyamanan berupa: lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan, makanan dan peralatan ruangan.

b. Indikator Hubungan Pasien dengan Petugas Rumah Sakit Bagian dari aspek ini berupa: keramahan, komunikasi, responstatif, suportif, dan cekatan.

c. Indikator Kompetensi Teknis Petugas Bagian dari aspek ini berupa: keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal dan kursus.

Indikator Biaya Bagian dari aspek ini berupa: mahalnya pelayanan, sebanding dengan yang didapatkan, terjangkau atau tidak, adanya keringanan atau tidak dan kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan

2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Supranto (2018), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pasien, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pasien dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pasien terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya. Menurut Kotler (2017), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

- a. Sistem keluhan dan saran. Seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain.
- b. Survei kepuasan pelanggan. Baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.
- c. Ghost shopping. Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.
- d. *Lost customer analysis*. Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

2.3 Hubungan Perilaku *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan berhubungan dengan proses pelayanan dan hubungan pelayanan dengan penerima jasa pelayanan, yaitu dengan adanya rasa saling percaya, kepedulian, perhatian dan kepekaan akan semua kebutuhan atau problem dari pasien serta sistem pengaturan di rumah sakit meliputi lingkungan, fasilitas, alur klien, waktu tunggu dan sebagainya (Ikafah dan Harniah, 2017). Kepuasan pasien bergantung pada pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat salah satunya yaitu *caring*. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi *caring* adalah faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan jika perilaku

caring perawat baik maka kepuasan pasien akan meningkat dan jika *caring* perawat buruk maka tingkat kepuasan pasien menurun.

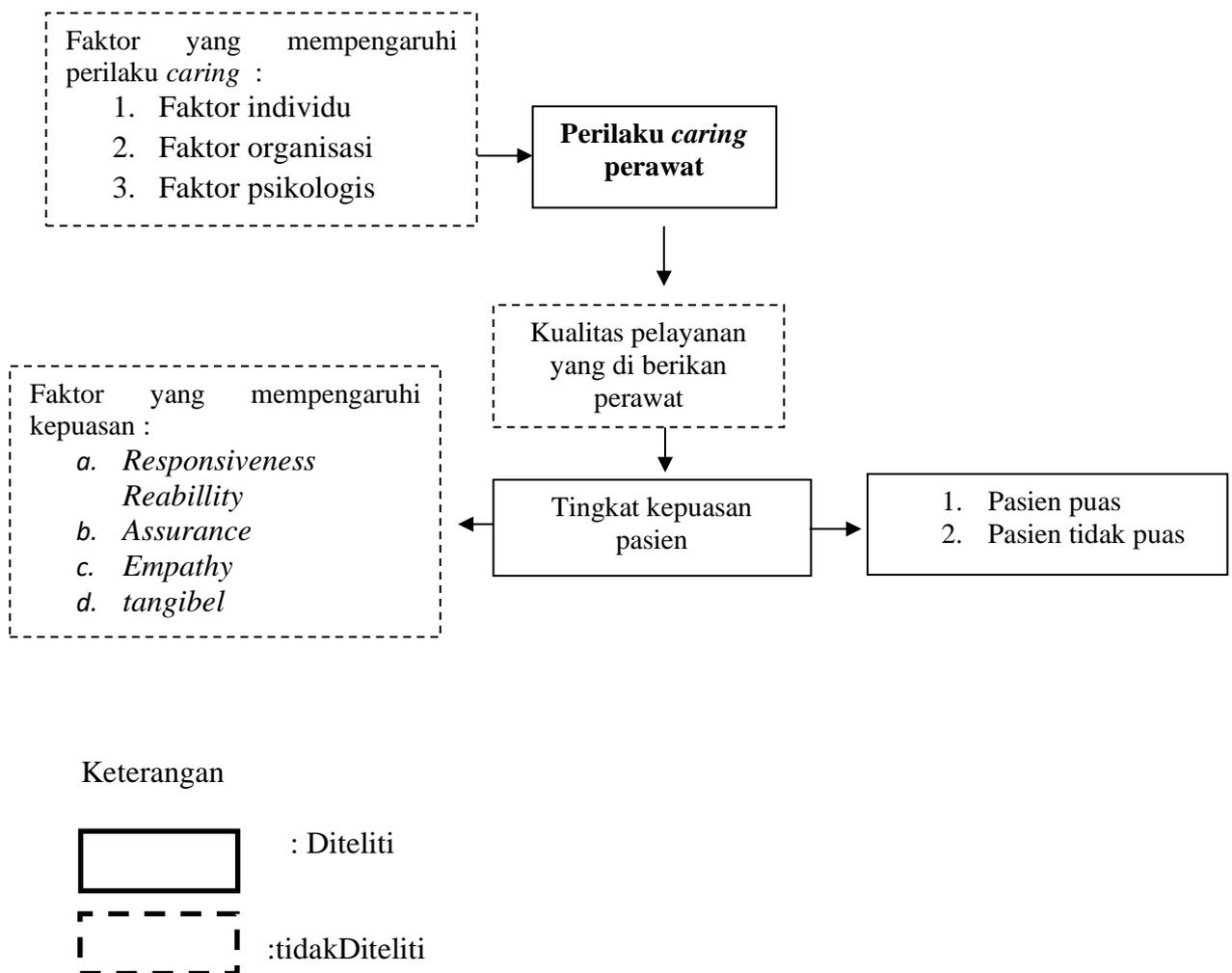
Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Kotler, 2016). Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dkk., (2019) bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan(Potter dkk, 2019).

Perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien (Kotler, 2018). Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Nursalam, 2018).

Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, bukan semata mata untuk kesembuhan pasien saja. Selain itu tingkat kepuasan pasien juga merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan dari (Sabarguna, 2018). Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, pasien tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Kotler, 2018).

2.4 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variabel untuk menjelaskan sebuah fenomena. Hubungan antara berbagai variabel digambarkan dengan lengkap dan menyeluruh dengan alur dan skema yang menjelaskan sebab akibat suatu fenomena (Wibowo,2014)



Gambar 2.1 Kerangka Teori hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Pencarian *Literature*

3.1.1 Protokol dan Registrasi

Rangkuman menyeluruh dalam bentuk *literature review* mengenai hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Protokol dan evaluasi dari *literature review* akan menggunakan ceklist PRISMA sebagai upaya menentukan pemilihan studi yang telah ditemukan dan disesuaikan dengan tujuan dari *literature review* ini.

3.1.2 Database Pencarian

Penelitian ini merupakan *literature review*, dimana data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang bukan diperoleh dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pencarian sumber data sekunder dilakukan pada bulan November – Desember 2021 berupa artikel atau jurnal nasional dan jurnal internasional yang menggunakan *pubmed* dan Google Scholar.

3.1.3 Kata Kunci

Pencarian artikel atau jurnal menggunakan *keyword* berbasis Boolean operator (AND, OR, NOT) yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikan pencarian, sehingga mempermudah dalam penentuan

artikel atau jurnal yang digunakan. kata kunci dalam *literature review* ini disesuaikan dengan *Medical Subject Heading (MeSH)* dan terdiri sebagai berikut : “ perilaku *caring* “ AND “ *caring behavior* ” OR “*nurse caring behavior* ”AND “Tingkat kepuasan” AND “ *satisfaction level* ” OR “*Patient satisfaction level*”

Tabel 3.1 Kata Kunci *Literature Review*

Kata Kunci	
“perilaku <i>caring</i> ”	AND “kepuasan”
“ <i>caring behavior</i> ”	AND “ <i>satisfaction</i> ”
OR	OR
perilaku <i>caring</i> perawat	Tingkat kepuasan pasien

3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Strategi yang digunakan dalam mencari artikel menggunakan *PEOS framework*, yaitu terdiri dari :

- a. *Population/Problem* yaitu populasi atau masalah yang akan di analisis sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.
- b. *Ekposure* yaitu suatu tindakan penatalaksanaan terhadap kasus perorangan ataupun masyarakat serta pemaparan tentang penatalaksanaan studi sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.

- c. *Outcome* yaitu hasil atau luaran yang diperoleh pada studi terdahulu yang sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam *literature review*.
- d. *Study design* yaitu Desain penelitian yang digunakan oleh jurnal yang akan di *review*. Desain dari *literatur review* adalah seluruhnya berjenis kuantitatif.

Tabel 3.1 Format *PEOS* dalam *Literature Review*

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population/ Problem</i>	Populasi dalam penelitian adalah pasien di rumah sakit.	Populasi dalam penelitian adalah pasien diluar rumah sakit
<i>Ekposure</i>	Jurnal atau artikel yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit	Jurnal atau artikel yang tidak berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit
<i>Outcome</i>	Adanya hubungan atau pengaruh antara perilaku <i>caring</i> dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit	Adanya hubungan atau pengaruh faktor lain selain perilaku <i>caring</i> terhadap kejadian tingkat kepuasan pasien di rumah sakit
<i>Study design</i>	<i>cross-sectional</i> dan <i>case control</i>	<i>Eksperimental, observasi, kualitatif</i>
Tahun Terbit	Artikel dan atau jurnal yang terbit dalam 5 tahun terakhir yaitu 2017-2021	Artikel dan atau jurnal yang terbit sebelum 2017

3.2.1 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi

Strategi dalam pencarian data yang dilakukan penulis dalam membuat *literature review* ini adalah dengan menggunakan kata kunci. Setelah dilakukan penetapan topik review maka seluruh kata kunci dimasukkan dalam database yaitu *google scholar* dan *pubmed* setelah itu

dilakukan pembatasan pencarian dengan membatasi tahun yaitu artikel bertahun 2017-2021. Setelah mendapatkan artikel sesuai topik dilakukan identifikasi abstrak dan selanjutnya di telaah naskah lengkapnya (*fulltext*) selanjutnya dilakukan matrik sebagai bagian untuk melakukan analisis. Setelah dilakukan matrix dari artikel maka dilakukan sintesis berupa menyusun hasil matrix dalam bentuk naratif.

3.3 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

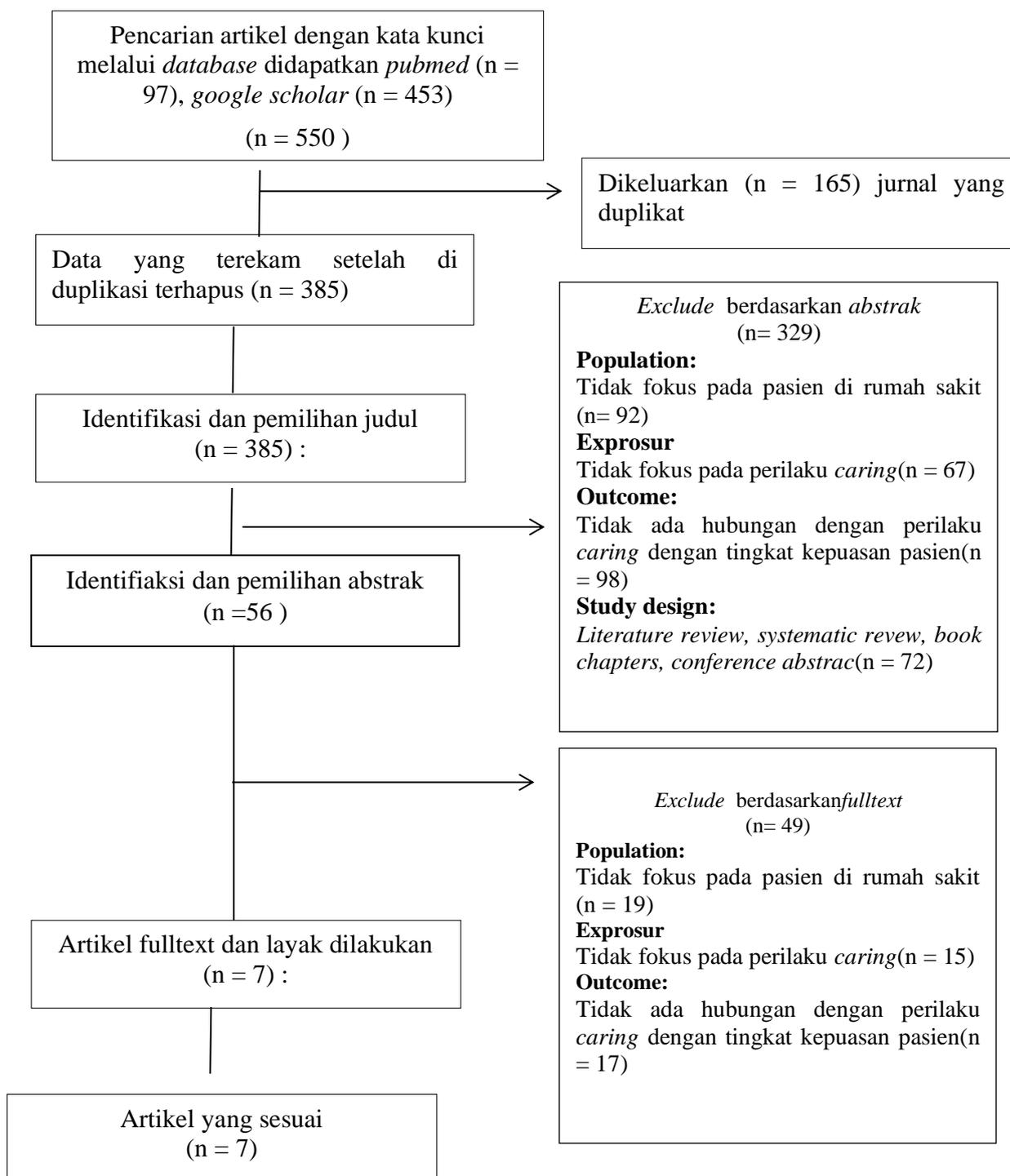
Analisis kualitas metodologi dalam setiap studi ($n = 5$) dengan *Checklist* daftar penilaian dengan beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas dari studi. Penilaian kriteria diberi nilai „ya“, „tidak“, „tidak jelas“ atau „tidak berlaku“ dan setiap kriteria dengan skor „ya“ diberi satu point dan nilai lainnya adalah nol, setiap skor studi kemudian dihitung dan dijumlahkan. *Critical appraisal* dengan nilai titik *cut-of* yang telah disepakati oleh peneliti, studi dimasukkan ke dalam kriteria inklusi. Peneliti mengecualikan studi yang berkualitas rendah untuk menghindari bias dalam validitas hasil dan rekomendasi ulasan. Dalam skrining terakhir, 5 studi mencapai skor lebih tinggi dari 50% dan siap untuk melakukan sintesis. Risiko bias dalam *literature review* ini menggunakan *asesmen* pada metode penilaian masing-masing studi, yang terdiri dari (Nursalam,2020):

- a. Teori: teori yang tidak sesuai, sudah kadaluarsa, dan kredibilitas yang kurang
- b. Desain: desain kurang sesuai dengan tujuan penelitian

- c. Sample: ada empat hal yang harus diperhatikan yaitu populasi, sampel, sampling, dan besar sampel yang tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sampel
- d. Variabel: variabel yang ditetapkan kurang sesuai dari segi jumlah, pengontrolan variabel perancu, dan variabel lainnya.
- e. Instrument: Instrumen yang digunakan tidak memiliki sensitivitas, spesivikasi dan validitas-reabilitas
- f. Analisa Data: Analisa data tidak sesuai dengan kaidah analisis yang sesuai dengan standar.

3.4 Hasil pencarian dan seleksi study

Berdasarkan hasil pencarian *literature* melalui publikasi di dua *database* dan menggunakan kata kunci yang sudah disesuaikan dengan MeSH, peneliti mendapatkan melalui *database google scholar* sebanyak 453 dan *pubmed* sebanyak 97 artikel yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Hasil pencarian yang sudah didapatkan kemudian Data yang terekam setelah di duplikasi terhapus 385. Diskrining kembali sesuai dengan *PEOS* mendapatkan 56 artikel, kemudian dilakukan penilaian *critical appraisal* memenuhi kriteria diatas 50% dan disesuaikan dengan tema *literature review* mendapatkan 7 artikel. *Assessment* yang dilakukan berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 5 artikel yang bisa dipergunakan dalam *literature review*. Hasil seleksi artikel studi dapat digambarkan dalam Diagram Alur.



Gambar 3.1 Diagram flow *literature review* berdasar PRISMA 2009 (*polit and beck, 2013*)

BAB 4
HASIL DAN ANALISA

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Studi

Hasil penelusuran artikel pada penelitian berdasarkan *literature review* dengan judul “hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit” didapatkan tujuh artikel. Berikut ini hasil analisis artikel yang ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

No	Author Dan Tahun	Sumber Artikel (Nama Jurnal, No. Jurnal)	Judul	Metode Penelitian (Desain, Populasi, Sample, Sampling Tempat Waktu, Variable, Instrumen, Analisis Data)	Hasil Penelitian	Database
1	Rocky Marchelino Sumarawu (2021)	Pustaka Katulistiwa Vol. 2, No. 01,	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cendrawasi Dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura Palu	Desain Penelitian <i>cross-sectional</i> Sampel 30 responden Teknik Sampling <i>Simple Random Sampling</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrumen Pengumpulan data kuisioner Analisa Data uji korelasi <i>Sperman rho</i> .	Hasil riset menunjukkan sebagian besar responden melaporkan sikap <i>caring</i> perawat baik sebanyak 16 responden (53. 3%) serta lumayan sebanyak 14 responden (46. 7%). Sebagian responden mengatakan sangat memuaskan dengan sikap <i>caring</i> perawat sebanyak 11 responden (36. 7%) serta kurang memuaskan sebanyak 9 responden (30. 0%). Hasil uji statistic didapatkan nilai. P = 0.008 (P.Value < 0.05).	<i>Google Scholar</i>

2	Lia Juliana (2021)	Jurnal Kepera watan Galuh, Vol.3 No.2 (2021)	Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	Desain Penelitian <i>crosssectional</i> Sampel 71 responden Teknik Sampling <i>purposel sampling</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuisisioner Analisa Data uji <i>chisquare</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>caring</i> perawat sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%), kepuasan pasien sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%), dan terdapat hubungan yang signifikan antara <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai value (0,5 > 0,000 dan hitung > tabel (39,300 > 7,815).	<i>Google Scholar</i>
3	Ismail Azizi- Fini	Jkm (Jurnal Kebidan an Malahay ati),Vol 7,No.2. April	<i>Correlation Between Nurses' Caring Behaviors And Patients' Satisfaction</i>	Desain Penelitian <i>cross sectional</i> Sampel 275 responden Teknik Sampling <i>Total sampling</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuesioner Analisa Data -	Korelasi positif yang signifikan diamati antara skor rata-rata perilaku peduli dan kepuasan pasien (P<0,001, r = 0,565). Subskala "pengetahuan dan keterampilan profesional" dari inventaris perilaku peduli memperoleh skor tertinggi dan subskala "menghormati orang lain" mendapat skor rata-rata terendah. Dalam instrumen kepuasan pasien, dua subskala "perawatan teknis - profesional" dan "pendidikan pasien" masing-masing	<i>pubmed</i>

					memperoleh skor rata-rata tertinggi dan terendah.	
4	Ira Faridasa ri (2021)	Jurnal Kesehatan Vol. 12 No. 2	Hubungan Antara <i>Caring</i> Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan	Desain Penelitian <i>cross-sectional</i> Sampel 80 responden Teknik Sampling <i>purpose Sampling</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuisisioner Analisa Data Uji Chi-Square.	Hasil penelitian ini berdasarkan analisa statistik uji dengan chi square menunjukkan bahwa hubungan antara <i>caring</i> dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p = 0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan <i>caring</i> dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	<i>Google Scholar</i>
5	La Rangki (2019)	Jurnal <i>Nursing Care And Healty Technology</i> Volume 1 Nomor 1	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari	Desain Penelitian <i>cross-sectional</i> Sampel 70 responden Teknik Sampling <i>Simple Random Sampling</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuisisioner Analisa Data uji <i>chi square</i>	Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku <i>Caring</i> perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0,031. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari	<i>Google Scholar</i>
6	Martina Dyah Lestari (2021)	Jurnal Keperawatan Care, Vol. 2 No. 2	Hubungan Antara Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi	Desain Penelitian <i>cross-sectional</i> Sampel 37responde Teknik Sampling <i>non probability</i>	Hasil: Perilaku <i>caring</i> perawat paling tinggi adalah kategori baik 83,8% dari jumlah responden. Tingkat kepuasan paling tinggi	<i>Google Scholar</i>

			<i>Covid-19</i> Di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta Di Yogyakarta	Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuisioner Analisa Data Uji Chi-Square.	adalah “Puas” 54,1% dari jumlah responden dan “Sangat Puas” sebanyak 43,2% dari jumlah responden. Berdasarkan hasil uji spearman rho didapatkan P value 0,007, artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai correlation coefficient positif, menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien.	
7	Riamah (2021)	Jurnal Kesehatan Mahardu, Vol.2 No.2	Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Di Rs Pekanbaru Riamah	Desain Penelitian <i>cross-sectional</i> Sampel 92 responden Teknik Sampling <i>non probability</i> Variabel Penelitian Perilaku <i>caring</i> , kepuasan pasien Instrument Pengumpulan data kuisioner Analisa Data uji <i>Chi-Squ</i>	Hasil penelitian ini menyimpulkan ada hubungan <i>Caring</i> Perawat (p value 0,001; $\alpha = 0.05$) terhadap kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros, responden yang menganggap <i>caring</i> perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap <i>caring</i> perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap <i>caring</i> perawat baik.	Google Scholar

4.1.2 Karakteristik Responden Studi

Karakteristik responden berdasarkan usia, dan jenis kelamin dari kelima artikel yang didapat yakni :

a.Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Artikel	26-35 Tahun n (%)	36-45 Tahun n (%)	46-55 Tahun n (%)	56 -atas n (%)
1	2 (6,7%)	7 (23,3%)	9 (30,0%)	12 (40,0%)
2	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%
5	8 (11,3%)	23 (32,9%)	25 (35,7%)	9 (12,2%)
6	4 (24,3%)	6 (35,1%)	8 (29,7%)	13 (10,8%)
7	0%	0%	0%	0%

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan bahwa dari tujuh artikel, artikel satu usia responden yaitu 56 tahun ke atas (40,0%), artikel dua tidak menjelaskan tentang usia responden, artikel tiga tidak menjelaskan tentang usia responden, artikel empat tidak menjelaskan tentang usia responden, artikel lima usia responden yaitu 46-55 tahun ke atas (35,7%), artikel enam usia responden yaitu 36-45 tahun ke atas (35,1%) dan artikel tujuh tidak menjelaskan tentang usia responden.

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Penulis dan Tahun Terbit	Jenis Kelamin responden	Jumlah	%
1	Rocky Marchellino Sumarauw (2021)	Laki-laki	14	46,7%
		Perempuan	16	53,3%
2	Lia Juliana (2021)	Laki-laki	0	0
		Perempuan	0	0
3	Ismail Azizi-Fini	Laki-laki	0	4,37%
		Perempuan	0	4,57%
4	Ira Faridasari (2021)	Laki-laki	0	0
		Perempuan	0	0
5	La Rangki (2019)	Laki-laki	20	31,1%
		Perempuan	48	68,8%
6	Martina Dyah Lestari (2021)	Laki-laki	17	45,9%
		Perempuan	20	54,1%
7	Riamah (2021)	Laki-laki	0	0
		Perempuan	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari tujuh artikel didapatkan dari artikel satu mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, artikel lima mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, artikel enam mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, Kesimpulan dari ke tujuh artikel tersebut menyatakan jenis kelamin responden rata-rata adalah perempuan.

4.2 Analisis

4.2.1 Perilaku *Caring* Perawat

Hasil review pada 7 artikel disampaikan secara deskriptif mengenai Perilaku *Caring* Perawat sesuai dengan artikel yang direview dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Perilaku *Caring* Perawat

No	Penulis dan Tahun Terbit	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Jumlah (N)	%
1	Rocky M. S (2021)	Baik	16	53,3
		kurang	0	0
		cukup	14	46,7
2	Lia Juliana (2021)	Baik	44	62
		Kurang	27	38
3	Ismail Azizi-Fini	Baik	26	60,4
		Kurang	13	40,2
4	Ira Faridasari (2021)	<i>Caring</i>	67	83,8
		Tidak <i>caring</i>	13	16,2
5	La Rangki (2019)	Baik	15	21,4
		Kurang	55	76,8
6	Martina Dyah Lestari (2021)	Baik	31	83,8
		Kurang	0	0
		Cukup	6	16,2
7	Riamah (2021)	Baik	55	59,8
		Tidak baik	37	40,2

Berdasarkan tabel 4.4 di dapatkan hasil artikel satu menyatakan mayoritas perilaku *caring* dengan kategori baik, artikel dua mayoritas perilaku *caring* dengan kategori baik, artikel tiga mayoritas perilaku *caring* dengan kategori baik, artikel empat mayoritas perilaku *caring* dengan kategori *caring*, artikel lima mayoritas perilaku *caring* dengan kategori kurang, artikel enam mayoritas perilaku *caring* dengan kategori baik. Artikel tujuh mayoritas perilaku *caring* dengan kategori baik.

2.2 Kepuasan Pasien

Hasil review pada 7 artikel disampaikan secara deskriptif mengenai Kepuasan Pasien sesuai dengan artikel yang direview dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien

No	Penulis dan Tahun Terbit	Kepuasan Pasien	Jumlah (N)	%
1	Rocky M. S (2021)	Sangat memuaskan	11	36,7
		Memuaskan	10	33,3
		Kurang memuaskan	9	30,0
2	Lia Juliana (2021)	Sangat puas	11	15,5
		Puas	36	50,7
		Cukup puas	17	28,9
		Tidak puas	7	9,9
3	Ismail Azizi-Fini	Tidak puas	12	51,9
		Puas	20	48,6
4	Ira Faridasari (2021)	Puas	13	16,2
		Tidak puas	48	60,0
		Sangat puas	19	23,8
5	La Rangki (2019)	Tidak puas	10	14,3
		Puas	60	76,8
6	Martina Dyah Lestari (2021)	Kurang puas	1	2,7
		Puas	20	54,1
		Sangat puas	16	43,2
7	Riamah (2021)	Puas	64	69,6
		Tidak puas	28	30,4

Berdasarkan tabel 4.5 di dapatkan hasil artikel satu menyatakan mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori sangat puas artikel dua mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas, artikel tiga mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas, artikel empat mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori tidak puas, artikel lima mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas, artikel enam mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas. Artikel tujuh mayoritas tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas.

4.2.3 Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

Hasil review pada 7 artikel disampaikan secara deskriptif Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit sesuai dengan artikel yang direview dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

No	Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Temuan
1	Rocky M. S (2021)	Hasil penelitian menunjukkan nilai. $P = 0.008$ (P .Value < 0.05) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien
2	Lia Juliana (2021)	Hasil penelitian menunjukkan nilai value ($0,5 > 0,000$) terdapat hubungan yang signifikan antara <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap
3	Ismail Azizi-Fini	Hasil penelitian menunjukkan nilai ($P < 0,001$, $r = 0,565$). Artinya terdapat hubungan positif yang signifikan diamati antara skor rata-rata perilaku peduli atau <i>caring</i> dan kepuasan
4	Ira Faridasari (2021)	Hasil penelitian dengan chi square ($p = 0,000$) menunjukkan bahwa hubungan antara <i>caring</i> dengan tingkat kepuasan

pasien dalam pelayanan keperawatan.

5	La Rangki (2019)	Hasil penelitian menunjukkan, p-value sebesar 0,031. adanya hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari
6	Martina Dyah Lestari (2021)	Hasil penelitian menunjukkan P value 0,007, artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien.
7	Riamah (2021)	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan <i>Caring</i> Perawat (p value 0,001; $\alpha= 0.05$) terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis tujuh artikel didapatkan bahwa tujuh artikel menunjukkan nilai *p value* < 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa ke tujuh artikel memiliki hubungan antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien.

BAB 5

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan

5.1.1 Identifikasi Perilaku *Caring*

Hasil *review* dari ketujuh artikel berdasarkan menyatakan 6 artikel perilaku *caring* kategori baik dengan nilai 83,8% dan 1 artikel yang menyatakan ketogori perilaku *caring* dengan nilai 76,8% tidak baik karena disebabkan pasien belum setuju dengan pernyataan bahwa perawat selalu menghargai, hangat dan terbuka dengan pasien.

Secara teori menyatakan bahwa Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* merupakan perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian , empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien (Yuliawati, 2018).

Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh perawat adalah dengan memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi,

kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien (Husein, 2017). Perilaku *caring* dari perawat dapat berdampak pada kualitas asuhan yang ada pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana apabila perawat dalam memberikan layanan keperawatan tidak bersikap *caring* dengan apa yang dirasakan oleh pasien maka pasien tentunya akan merasa tidak senang dan akhirnya bisa melakukan komplain terhadap rumah sakit dan bisa juga akan pindah ke layanan kesehatan yang lain sehingga hal tersebut akan membuat pasien merasa puas dan akan setia terhadap layanan tersebut (Nadira, 2017).

Peneliti berpendapat bahwa pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. Peran *caring* dalam keperawatan merupakan hal yang sangat penting untuk diaplikasikan, dikarenakan perawat sangat sering berinteraksi dengan pasien. Penerapan perawat yang *caring* dalam keperawatan dapat menjalin bina hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, sehingga perawat akan lebih mudah untuk melakukan intervensi dan implementasi sesuai dengan standar operasional prosedur atau sesuai dengan asuhan keperawatan. Jika perawat tidak melakukan perilaku *caring* maka pasien

akan merasa tidak mendapatkan pelayanan yang diinginkan ketika sakit dan merasa tidak puas terhadap intervensi yang diberikan.

5.1.2 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

Hasil *review* dari ketujuh artikel menyatakan 6 artikel dengan tingkat kepuasan kategori puas dengan nilai 76,8% dan 1 artikel dengan tingkat kepuasan kategori tidak puas dengan nilai 60,0% disebabkan Ketidakpuasan pasien tersebut karena pasien merasa perawat sering bertanya tentang keadaan pasien, tapi tidak melakukan tindakan, jarang menjelaskan tentang hasil pemeriksaan secara rinci kepada pasien, pasien jarang membicarakan masalah pribadi dengan perawat, pasien merasa kadang-kadang perawat tidak teliti dalam melakukan tindakan.

Secara teori kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli) (Keller, 2017).

Model kepuasan pelanggan/pasien terbagi menjadi dua bagian, diantara yaitu: kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan, ini diartikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi

dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan menurut model kesenjangan (Muklis, 2016). Banyak faktor yang menjadi alasan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, diantaranya diakibatkan oleh kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana. Pada Kualitas produk atau jasa misalnya, Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Tidak hanya itu, contoh lainnya adalah pada kualitas pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien (Morika, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa pasien merasa puas jika asuhan keperawatannya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka muncul ketidakpuasan. Semakin dekat antara harapan dengan realisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Semua harapan oleh tenaga medis khususnya tenaga perawat, dan pasien merasa sesuai dengan pelayanan yang seharusnya dia terima. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, hal ini diakibatkan oleh kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan mutu dan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, maka dibutuhkan kerja yang ekstra dalam memperhatikan apa yang betul-betul pasien butuhkan.

5.1.3 Identifikasi Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

Hasil *review* dari ketujuh artikel menyebutkan seluruhnya menuliskan hasil nilai p-value kurang dari 0,05 yang artinya ada hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Secara teori menyatakan semakin tinggi perilaku *caring* perawat, maka kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan juga akan semakin tinggi. Perawat adalah orang yang akan berada disamping pasien selama 24 jam. Sehingga Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, dan menjadi salah satu indikator mutu rumah sakit. *Caring* merupakan dasar dalam melaksanakan praktek keperawatan profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kepuasan pada klien dan keluarga (Kusnanto, 2019).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Anggono, 2016). Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putri (2021) yang menyatakan bahwa perilaku *caring* dirasakan oleh klien sebagai ekspresi cinta dan ikatan, otoritas dan kehadiran, selalu bersama, dan empati. Perilaku *caring* dapat memotivasi perawat untuk lebih peduli terhadap klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam

memberikan pelayanan asuhan keperawatan maka klien atau keluarga juga akan semakin senang dalam menerima pelayanan yang artinya semakin berkembang hubungan terapeutik perawat dengan klien.

Peneliti berasumsi perilaku *caring* merupakan kemampuan perawat memberi pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Dengan sikap yang diberikan oleh perawat yaitu perilaku *caring* yang baik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang puas akan termotivasi untuk datang kembali dan cenderung mengajak temannya untuk berobat di tempat itu. ketika perawat memperhatikan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian yang penuh terhadap pasiennya, maka perawat akan dengan mudah mendapatkan sebuah penghargaan dari pasien dalam bentuk kepuasan. Sehingga penting bahwasanya seorang perawat untuk kembali memerankan tugas profesionalnya sehingga pasien bisa merasakan kepuasan dan mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan.

BAB 6

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

1. Hasil review artikel tentang perilaku *caring* menyatakan 6 artikel pada kategori baik, sebanyak 1 artikel dengan perilaku *caring* kategori tidak baik atau kurang.
2. Hasil review artikel tentang tingkat kepuasan pasien di rumah sakit menunjukkan 6 artikel adalah dalam kategori puas, dan 1 artikel menunjukkan tingkat kepuasan tidak puas atau kurang puas
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di review dapat disimpulkan bahwa nilai *P-value* < 0,05, artinya dari keseluruhan artikel terdapat Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Peneliti

Hasil *literature review* ini dapat digunakan menjadi rujukan, sumber informasi, dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi - materi yang lainnya untuk melakukan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuaan pasien di rumah sakit

6.2.2 Bagi Institusi pendidikan keperawatan

Hasil *literatur review* ini dapat menambah bahan referensi bagi instusi pendidikan mengenai perilaku *caring* sebagai alternatif untuk menambah kepuasan pasien.

6.2.3 Bagi tenaga kesehatan

Hasil *literatur review* ini bisa di terapkan kepada pasien di rumah sakit saat melakukan asuhan keperawatan dengan memberikan perilaku *caring* terhadap pasien.

6.2.4 Bagi Masyarakat

Hasil *literatur review* dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dengan melibatkan tenaga kesehatan dengan perilaku *caring*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul,Asri. 2017. Hubungan Antara *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal kesehatan*, 3(1), 30-36.
- Abdul. (2013). Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Baubau Buton, *Jurnal Keperawatan*.
- Akbar, Patria. 2015. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Makassar. *Jurnal psikologi Vol.1 No.2*.
- Alfabeta Tanjung, N. (2011). Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku *Caring* Perawat Di RSUD Deli Serdang Lubukpakam. *Jurnal Keperawatan*
- Anggono, J.B. (2016). *Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Atas Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Elizabeth Semarang. Thesis Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana UI Jakarta. Anjaswani, Keliat, B.A,*
- Azizah.,Nur. 2018. Hubungan Sikap *Caring* Perawat Dengan Terpenuhinya Hak Pasien Mendapatkan Informasi Tindakan di Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *E.Journal Vol.2 No.3*.
- Damayanti.2016. Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta.Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Konselor*, 5(2), 93-99.
- Darlington, D, S. M.B & Abreu P (2011). *Nurse Caring Behaviour As Perceived By Paediatric Patients, Paediatric Nurses, Paediatric / Caretakers and Physician*
- Dedi,B. Setyowati Afiyanti. 2018. Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Studi *Grounded Theory*. *Jurnal Keperawatan Indonesia: Vol 1 No 4*.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. Online, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Hasanuddin Sitorus,d. 2015. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan di RSUD dr.M.Haulussy Ambon Makassar : Universitas Hasanuddin

- Isnawati, Y. (2009). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Melati II Sleman Yogyakarta. Skripsi. *Program Studi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta*
- Lestari,P. Sunarto dan Kuntari,T. 2017. Analisa Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Keperawatan Vol.23 No.2.*
- Mahardi, Dedi. 2013. *The Power Of Care*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Munawaroh.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- Nuralamsyah, M. (2012). Hubungan Antara Perilaku *Caring* Dan Kualitas *Caring* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Praktik Keperawatan Di Ruang Penyakit Dalam RSUD A. Makassar Parepare, Jurnal Keperawatan.
- Prihandhani,S. 2015. Hubungan Faktor Individu dan Budaya Organisasi dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSU Ganesha Gianyar.*E-Journal Keperawatan Vol 3 No 2.*
- Purwoastuti. 2015. Sikap *Caring* Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Pada Pasien di Ruang ICU RSUD dr.Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Skripsi. Program Studi Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta
- Rini. 2015. Hubungan Sikap *Caring* Perawat Terhadap Pelaksanaan Oral Hygiene di Ruang Intensive RSUD Di Moewardi. Surakarta
- Rumagit, et al. 2017.Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Makassar: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas
- Sabri, L. (2002). Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku *Caring* Perawat Di Rumah Sakit Umum dr. Saiful Anwar Malang. *Jurnal Keperawatan Indonesia Volume 6 (2):41-48. Jakarta: FIK UI*
- Sandra, Rhona. 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap RSUP Dr.DJamil. Universitas Indonesia: Depok
- Setiati. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sikap *Caring* yang Dipersiapkan oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP

Persahabatan Jakarta :Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *E-Journal Vol 3 No 4*.

- Siti. (2011). Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah. Ponorogo : Tidak dipublikasikan
- Tiara.,Lestari. Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung Tahun 2017.Publish Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu Lampung Tahun 2017
- Yasmini. 2015. Hubungan *Caring* Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap SMC Rumah Sakit Telogorejo. Semarang

LAMPIRAN 2

CURRICULUM VITAE

**A. Biodata Penelitian**

Nama : Fatimah
NIM : 18010028
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 26 Januari 2000
Alamat : Gumuk Gebang Nogosari Rambipuji
Jember
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nomer Telepon : 081228977597
E-mail : fatimahfatimah2627@gmail.com
Status : Mahasiswa

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Nogosari 03 (2006-2012)
2. MTs Al-Misri (2012-2015)
3. MA Al-Misri (2015-2018)
4. S1 Keperawatan Universitas dr. Soebandi (2018-2022)

**HUBUNGAN *CARING* PERAWATA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI
GAWAT DARURAT DI RS PEKANBARU**

Riamah^{1*}, Lita Nafratilova², Novi Eka Putra³

STIKes Tengku Maharatu

*e-mail: riamamah@yahoo.com

ABSTRAK

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros Panam. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian *Cross sectional* dilakukan di IGD RS Awal Bros Panam. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 responden, menggunakan teknik *non probability* yaitu *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi dan kai kuadrat untuk menganalisis hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini menyimpulkan ada hubungan *Caring* Perawat (p value 0,001; $\alpha=0.05$) terhadap kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros, responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik. Disarankan untuk melakukan upaya peningkatan kemampuan perawat dalam melayani pasien khusus yang berhubungan dengan cara mengatasi keberatan pasien terhadap tindakan yang diberikan sehingga tercipta suasana hangat dan terbuka, yang berpengaruh kepada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Caring Perawat, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Caring is a form of nurse's concern for clients as a form of attention, appreciation and able to meet their needs. Satisfied or not patients to the health service is an indicator and one of the determining factors of the poor quality of nursing services. The purpose of this study was to Relationship Caring Nurses To Patient Satisfaction In Providing Nursing Care At IGD Rs Awal Bros Panam. This type of descriptive quantitative research with *Cross sectional* research design was conducted in IGD RS Awal Bros Panam. The number of samples in this study was 92 respondents, using a non probability technique called *Accidental Sampling*. The analysis used is the distribution of frequencies and chi square to analyze the relationships between variables. The results of this study concluded that there is a relationship between *Caring* Nurses (p value 0.001; $\alpha=0.05$) to patient satisfaction in providing nursing care at IGD RS Awal Bros, respondents who considered caring nurses un good were 5.4 times more likely to be dissatisfied with caring nurses compared to those who considered caring nurses good. It is recommended to make efforts to improve the ability of nurses in serving specialized patients related to how to overcome the patient's objections to the actions given so as to create a warm and open atmosphere, which affects the quality of service and patient satisfaction.

Keywords: *Caring Nurses, Patient Satisfaction*



PENDAHULUAN

Perilaku *Caring* merupakan kunci sukses bagi perawat dalam menjalankan profesinya yaitu apabila mempunyai ilmu untuk mensintesa semua kejadian yang berhubungan dengan klien, mampu menganalisa, mengintepretasikan, mempunyai kata hati, dan mengerti apa yang terjadi terhadap masalah yang dihadapi klien. *Caring* pertama kali dikemukakan oleh Jean Watson. *Caring* adalah tindakan yang digunakan perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. *Caring* merupakan suatu sikap peduli, hormat dan menghargai orang lain. *Caring* merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan (Watson, 2009 dalam Kusmiran 2015).

Bedasarkan penelitian yang dilakukan Mailani (2017), dengan judul “hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.” Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan 95%. Hasil penelitian yang dilakukan Listianingsi & Wijaya (2018).

Dengan judul “hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* di unit gawat darurat rumah sakit cahya kawaluyan dengan hasil Uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency*, (p value = 0,019) dan Morika (2017) tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap interne lubuk basung dengan metode penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* Hasil analisa univariat diketahui 56,8 % responden menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif dan 52,3 % menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa bivariat ada hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung tahun 2017 (p = 0,037). Saran kepada perawat di instalansi gawat darurat untuk mengikuti pelatihan dan seminar tentang *caring* secara berkala.

Perilaku *caring* di Indonesia menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh departemen kesehatan republik Indonesia (2008) pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik. Hasil survey *Citizen Report*



Card (CRC) oleh *Indonesia Corruption Watch (ICW)* 2010 di lima kota besar di Indonesia dengan sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 rumah sakit ditemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum (Wahyuni 2017)

Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru memiliki beberapa rumah sakit negeri maupun swasta. Salah satu Rumah Sakit swasta yang telah lulus akreditasi paripurna KARS dan memiliki fasilitas yang lengkap dalam memberikan pelayanan pada pasien adalah Rumah Sakit Awal Bros Panam. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, didapatkan data jumlah pasien yang masuk Instalasi Gawat Darurat RS Awal Bros Panam selama bulan Januari 2017 – Januari 2018 adalah 18.330 Pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari yang masuk mencapai 47 pasien (Rekam Medis RS Awal Bros panam 2018).

Manajemen keperawatan RS Awal Bros Panam berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi mewujudkan visi menjadikan rumah sakit terpercaya dan bermutu yang mengutamakan keselamatan pasien, yang di dukung oleh misi salah satunya memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, ramah dan berkualitas didukung oleh tenaga yang

profesional sehingga kepuasan pasien penentu tercapainya visi dari RS Awal Bros Panam. Diharapkan dengann *Caring* yang baik terhadap pasien memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Survey awal yang didapatkan peneliti data dari bulan Maret-juni 2020 tingkat kepuasan pasien di IGD RS Awal Bros panam memiliki Rata-rata 65,75% menyatakan puas. Rumah Sakit Awal Bros Panam selalu berupaya untuk meningkatkan fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan, salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan *Caring*. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam” (RS. Awal Bros Panam, 2020).

METODOLOGI

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif korelasi. Metode ini menggunakan data penelitian berupa angka dan analisi menggunakan statistik. Desain penelitian menggunakan pendekatan “*cross sectional*”. Penelitian ini mengidentifikasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang diukur pada waktu yang sama dan hanya dilakukan satu kali pengukuran tanpa dilakukan follow up. Pada penelitian ini



peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan sikap *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di IGD RS Awal Bros (RSAB) Panam. RSAB Panam merupakan Rumah Sakit pusat rujukan terbesar kedua setelah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan November 2020 sampai dengan bulan Desember 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang masuk IGD. Data yang didapat pada 3 bulan terakhir dari bulan Mei 2020 sampai dengan Juli 2020 di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam pasien ESI 3,4 dan 5 yang masuk berkisar (Mei : 1.034, Juni : 1216 dan Juli 1.130 pasien) dengan besar sampel 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Kriteria inklusi penelitian ini ada Pasien dengan kriteria esi 3,4 dan 5 dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eklusi subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data

penelitian menggunakan kuesioner yang bersisikan pertanyaan terstruktur. Hasil uji validitas yang dilakukan marwiyah di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru dengan menggunakan 20 responden yaitu dengan taraf signifikan atau $p=5\%$. 20 pertanyaan perilaku *caring* diperoleh nilai *corrected item-total correlation* > table r (untuk $n = 20$ tabel $r = 0,4438$) dengan demikian semua pertanyaan dinyatakan valid. Hasil *cronbach's alpha* masing-masing variabel yaitu motivasi kerja (0,935) dan perilaku *caring* (0,963). Kedua nilai *cronbach's alpha variable* tersebut berada di atas r_{hitubg} (*cronbach's alpha if item deleted*), sehingga variabel perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dinyatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

a. *Caring* Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam

<i>Caring</i> Perawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	55	59,8
Tidak Baik	37	40,2
Total	92	100,0

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 55 orang (59,8%) menganggap baik *caring* perawat

dalam memberikan asuhan keperawatan, sedangkan 37 orang (40,2%) menganggap



tidak baik *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan .

b. Kepuasan pasien terhadap perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dalam pemberian Asuhan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Awal Bros Panam

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	64	69,6
Tidak Puas	28	30,4
Total	92	100,0

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sedangkan 28 orang (30,4%) tidak puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan

Analisis Bivariat

a. Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien				total	P value	POR 95% CI
	Puas		Tdk Puas				
	f	(%)	f	(%)			
Baik	46	83,6	9	16,4	55	100	5,395
Tidak Baik	18	48,6	19	51,4	37	100	0,001 (2,061-14,122)
Total	64	69,6	28	30,4	61	100	

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui pasien yang menganggap *caring* perawat baik cenderung puas dengan dengan pelayanan perawat. Dari 55 responden yang menganggap *caring* perawat baik terdapat 46 orang (83,6%) puas dengan pelayanan

perawat sedangkan dari 37 responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik 18 orang (48,6%) tidak puas dengan pelayanan perawat.

Hasil uji statistik diperoleh P value = 0,001 < α (0,05) yang berarti H_0 ditolak,



artinya bahwa ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam

Analisis keeratan hubungan dua variabel didapatkan nilai *Prevalensi Odds Ratio* (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Caring* Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil analisis jawaban yang diberikan terhadap *caring* perawat didapatkan nilai skor terendah pada jawaban penghargaan perawat dan keterbukaan dan kehangatan dengan nilai rata-rata skor 2,8 dan 2,7. Artinya pasien belum setuju dengan pernyataan bahwa perawat selalu menghargai, hangat dan terbuka dengan pasien. Dapat disimpulkan bahwa masih ada *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

Analisis ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa *caring* merupakan praktik keperawatan dimana perawat membantu klien pulih dari sakitnya. Kehadiran, kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, sikap mau mendengarkan serta memiliki sikap positif dan bersemangat yang dilakukan perawat kepada klien akan membentuk suasana keterbukaan dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien (Potter., 2009). Teori lain mengatakan bahwa perawatan yang efektif hanya mungkin dilakukan oleh seorang perawat yang menaruh minat terhadap orang lain, tanpa menghiraukan umur, jenis kelamin, latar belakang dan status sosial ekonomi (Singgih dkk.,2012).

Asumsi peneliti, Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien

2. Kepuasan Pasien dalam pemberian asuhan keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden



sebanyak 64 orang (69,6%) puas dengan *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil analisis skor jawaban kepuasan pasien terhadap *caring* perawat didapatkan skor terendah berada pada jawaban tentang tindakan yang diberikan perawat dengan skor rata-rata 2,4 dan skor jawaban tentang pernyataan bahwa perawat mampu menangani masalah perawatan secara tepat dan professional dengan skor rata-rata 2,6. Ini menunjukkan bahwa pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa tindakan yang diberikan secara tepat dan professional, artinya perlu dilakukan upaya meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standard mutu yang ada.

Analisis dimensi kepuasan yang meliputi dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati didapatkan rata-rata skor jawaban berada pada angka 3,02 – 3,45. Skor rata-rata terendah pada dimensi Ini menunjukkan bahwa pada umumnya pasien setuju dengan pernyataan yang diberikan tentang pelayanan yang diberikan. Skor terendah terdapat pada dimensi keandalan dengan nilai 3.02.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, P. & Keller, 2007). Menurut

Tjiptono (2007) kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Asumsi peneliti, kepuasan pasien sangat tergantung kepada persepsi dan harapan yang diinginkan. Apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka muncul ketidakpuasan. Semakin dekat antara harapan dengan realisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebahagian besar pasien sebanyak puas dengan pelayanan. Pasien yang menganggap *caring* perawat baik cenderung puas dengan dengan pelayanan perawat. Dari 55 responden yang menganggap *caring* perawat baik terdapat 46 orang (83,6%) puas dengan pelayanan perawat. Ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam $P \text{ value} = 0,001 < \alpha (0,05)$. Analisis keeratan hubungan dua variabel didapatkan nilai Prevalensi



Odss Ratio (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap caring perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap caring perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap caring perawat baik..

Penelitian ini didukung oleh penelitian Wirajaya (2020) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang sangat significant antara Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien value < 0,001, $r = 0,967$. Penelitian ini juga sejalan dengan Agustina (2018) mengatakan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang *caring*.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles,

reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Kotler, 2003). Hal ini didukung oleh penelitian Shirley dkk., (2012) tentang tingkat kepuasan pasien dibangsal orthopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia, didapatkan bahwa 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien,

Asumsi peneliti, perilaku caring berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Panam. Kemampuan perawat memberi pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Semakin baik perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang puas akan termotivasi untuk datang kembali dan cenderung mengajak temanya untuk berobat di tempat itu

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di IGD RS Awal Bros Panam, maka dapat disimpulkan bahwa:



1. Caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik sebanyak 55 orang (59,8%) .
2. Kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan sebanyak 64 orang (69,6%) puas
3. Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan di IGD RS Awal Bros Panam p *value* 0,001, (POR) = 5,395 (CI 95%; 2,061-14,122) artinya responden yang menganggap *caring* perawat tidak baik berpeluang 5,4 kali tidak puas terhadap *caring* perawat dibandingkan dengan mereka yang menganggap *caring* perawat baik.

REKOMENDASI KEBIJAKAN

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dalam metodologi penelitian dan menambah khazanah ilmu tentang hubungan *caring* perawata terhadap kepuasan pasien. Perlu dilakukan upaya peningkatan kemampuan perawat dalam melayani pasien khusus yang berhubungan dengan cara mengatasi keberatan pasien terhadap tindakan yang diberikan sehingga tercipta suasana hangat dan terbuka, yang berpengaruh kepada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. A. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iidi Rsud A. W. Sjahranie Samarinda. *Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim*
- Mailani .F. (2017). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. *STIKes YPAK Padang*.
- Honesty .M. (2017). *Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Kliendi Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung*. Jurnal Medika Sainatika Vol 8 (2) Jurnal Medika Sainatika <http://syedzasaintika.ac.id/jurnalring>.
- Listia. N. & Wijaya. 2018. *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan*.
- Shirley Teng KY & Norazliah, (2012) *Surgical Patients, Satisfaction of Nursing Care at the Orthopedic Wards in hospital Universiti Sains Malaysia, Health and the Enviroment Journal*, 2012, vol. 3 No. 1
- Kotler, Philip & Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta*



JKM

JURNAL KESEHATAN MAHARATU

<https://ojs.stikestengku Maharatu.ac.id/>

Publisher: STIKes Tengku Maharatu

VOLUME 2 NOMOR 2 OKTOBER 2021

ISSN: 2746-6566 (Online)

- Kotler & Philip. (2003). Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Potter & Perry. (2009). Fundamental Keperawatan. Edisi 7. Jakarta : Salemba Medika
- Singgih, G. (2012). Konseling dan Psikoterapi(1st ed.). Jakarta: Jakarta libri
- Tjiptono & Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta
- Watson, J. 2007. Theory of human Caring. <http://watsoncaringscience.org>
- Wirajaya. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap. Politeknik Kesehatan Medan

Jurnal Keperawatan I CARE, Vol. 2 No. 2 Tahun 2021

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SAAT PANDEMI *COVID-19*
DI RUANG PERAWATAN SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA DI
YOGYAKARTA**

**Martina Dyah Lestari¹, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS² Sr.
Therese Maura Harjanti CB, MSN³**

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, email: mdyahlestari@gmail.com

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, email: oktri_hastuti@stikespantirapih.ac.id

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, email: maura_hardjanti@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pelayanan keperawatan didapatkan dari penilaian konsumen terkait mutu dan kinerja terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku caring perawat. Perilaku caring harus selalu dilakukan perawat disegala kondisi, bahkan saat situasi pandemi COVID-19 saat ini. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan, ruang rawat inap Elisabeth 4 adalah ruangan yang mengalami penurunan angka kepuasan pelanggan yang terendah.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di masa pandemi COVID-19 di ruang rawat inap Elisabeth 4 RS. Panti Rapih, Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Menggunakan teknik *non probability sample, purposive sample*. sampel yang digunakan sejumlah 37 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan secara langsung pada responden pada bulan Januari 2021 sampai Februari 2021.

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

Hasil: Perilaku caring perawat paling tinggi adalah kategori baik 83,8% dari jumlah responden. Tingkat kepuasan paling tinggi adalah “Puas” 54,1% dari jumlah responden dan “Sangat Puas” sebanyak 43,2% dari jumlah responden. Berdasarkan hasil uji *spearman rho* didapatkan *P value* 0,007, artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai *correlation coefficient* positif, menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Simpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Arah korelasi positif menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku *caring* perawat, maka kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan juga akan semakin tinggi.

Saran: Perawat disarankan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan khususnya keterampilan ketika menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan keperawatan profesional. Kepada pihak manajemen RS. Panti Rapih untuk terus mendukung semangat caring para perawat dimasa pandemi COVID-19 ini, dengan cara meningkatkan kesehatan fisik, mental dan spiritual perawat sehingga perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan profesional.

Kata kunci: *Caring*, COVID-19, kepuasan,

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the factors used to evaluate the quality of service in the hospital, and is one of the factors determining the image of a health service institution. Nursing service satisfaction is obtained from consumer assessments regarding the quality and performance of the benefits received from products or services. Quality nursing services can be realized through the provision of nursing care based on the caring behavior of nurses. Caring behavior must always be carried out by nurses in all conditions, even during the current COVID-19 pandemic situation. In the preliminary study conducted, Elisabeth 4's inpatient room was the room that experienced the lowest decrease in customer satisfaction.

Purpose: The purpose of this study was to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic in Elisabeth 4 Hospital's inpatient room. Panti Rapih, Yogyakarta.

Jurnal Keperawatan I CARE, Vol. 2 No. 2 Tahun 2021

Methods: This type of research is a descriptive correlation. This research is a quantitative study with a cross sectional design. Using non probability sample techniques, purposive sample. The sample used was 37 respondents. Data collection techniques using a questionnaire that is given directly to the respondent in Januari 2021 sampai Februari 2021.

Results: The highest nurse caring behavior was in the good category, 83.8% of the total respondents. The highest level of satisfaction is "Satisfied" 54.1% of the total respondents and "Very Satisfied" as much as 43.2% of the total respondents. Based on the results of the Spearman rho test, P value 0.007 is, this means that there is a significant relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction. The Correlation Coefficient value is positive, which indicates that there is a strong relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction.

Conclusion: There is a significant relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction. The direction of the positive correlation shows that the higher the nurse's caring behavior, the higher the patient's satisfaction in nursing services.

Suggestion: It is necessary for nurses to increase knowledge, attitudes and skills especially when carrying out their role as executor of professional nursing actions.

Panti Rapih Hospital management should continue to encourage the spirit of caring behaviour during the COVID-19 pandemic, by improving the physical, mental and spiritual health of nurses so that nurses can provide professional nursing services.

Key word's: *Caring, COVID-19, satisfaction,*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit, dan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008). Definisi kepuasan pasien menurut Pohan (2013) adalah, suatu tingkat perasaan pasien

yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan aset yang berharga bagi rumah sakit, karena pasien tersebut akan terus memakai jasa Rumah Sakit tersebut.

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

Pohan (2013) juga mengungkapkan kebalikannya, bahwa pasien yang merasa tidak puas dan kecewa terhadap layanan kesehatan akan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat dan bahkan berganti dokter atau pindah ke fasilitas kesehatan yang lain. Selain itu, apabila pasien tidak puas, ada kemungkinan besar mereka akan memberitahukan ketidakpuasan mereka pada orang lain. Hal itu tentu akan sangat merugikan rumah sakit terutama dalam hal tingkat kepercayaan dari masyarakat (Umam, Muchlisson, & Maryati, 2019). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku *caring* perawat.

Caring merupakan sentral dari keperawatan. Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitif, dan dukungan. Perilaku ini berfungsi untuk memperbaiki atau meningkatkan kondisi dan cara hidup manusia yang menekankan pada aktivitas yang sehat dan memampukan individu serta kelompok berdasarkan budaya (Watson, 1979, dalam Kusnanto, 2019). Perilaku

caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien. *Caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, di mana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien.

Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul et.al, 2011). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gurusinaga dkk (2013) di Rumah Sakit Grand Medistra Lubuk Pakamya yang menyimpulkan bahwa ada korelasi antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Perilaku *caring* harus selalu dilakukan perawat disegala kondisi, bahkan saat situasi pandemi COVID-19 saat ini.

Corona virus 19 (COVID-19) telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO (WHO, 2020). Corona virus adalah zoonosis atau virus yang ditularkan antara hewan dan manusia. Virus dan penyakit ini diketahui berawal di kota Wuhan, Cina sejak Desember 2019. Pertanggal 21 Maret

Jurnal Keperawatan I CARE, Vol. 2 No. 2 Tahun 2021

2020, jumlah kasus penyakit ini mencapai angka 275,469 jiwa yang tersebar di 166 negara. Jumlah kasus COVID-19 terus meningkat di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia (Yustisia, Utama, Aprilatutini, 2020). Presiden Republik Indonesia telah menyatakan status penyakit ini menjadi tahap Tanggap Darurat pada tanggal 17 Maret 2020. Indonesia sendiri pada Jumat 13/11/2020, dalam peta persebaran COVID-19 milik BNPB, sebanyak 457.735 kasus terkonfirmasi dengan 15.037 orang meninggal dan 385.094 orang dinyatakan sembuh (BNPB, November 2020). Di RS. Panti Rapih sendiri didapatkan data pasien konfirmasi COVID-19 sebanyak 39 pasien, Konfirmasi COVID-19 meninggal 10 pasien, Konfirmasi COVID-19 sembuh 75 pasien (Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rapih, 2020).

Berdasarkan studi epidemiologi dan virologi saat ini membuktikan bahwa COVID-19 utamanya ditularkan dari orang yang bergejala (simptomatik) ke orang lain droplet. Strategi PPI untuk mencegah atau memutuskan rantai penularan infeksi COVID-19 di fasilitas pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan penerapan prinsip pencegahan

dan pengendalian risiko penularan COVID-19, yaitu kewaspadaan standart berupa *hand hygiene*, etika batuk, penggunaan APD. Selain itu diperlukan pengendalian administratif yaitu penerapan jaga jarak minimal 1 meter.

Proses penularan COVID-19 yang cepat dan dapat berakibat kematian, dapat menjadi pemicu menurunnya perilaku caring perawat, yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut dapat disebabkan karena perawat mengalami kecemasan, ketakutan tertular dan terinfeksi Covid-19. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan, didapatkan data rata-rata angka kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di salah satu ruang rawat inap salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta adalah 95%. Dari keseluruhan ruang rawat inap, ruang "E" adalah ruangan yang mengalami penurunan angka kepuasan pelanggan selama 2 bulan berturut-turut yaitu bulan September (94,1%) dan Oktober (94,2%). Angka kepuasan tersebut merupakan yang terendah.

Menurut pengamatan peneliti, terjadi beberapa perubahan perilaku perawat di ruang rawat inap "E".

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

Sebelum masa pandemi, masker digunakan sangat ketat oleh perawat pada pasien dengan penyakit yang menular melalui *airbone* atau *dlopret* seperti TBC yang dirawat di ruang isolasi. Tetapi di masa pandemi COVID 19 ini, selain karena protokol kesehatan, pemakaian masker pada semua pasien, juga disebabkan karena kewaspadaan perawat bahwa pasien yang dihadapi mungkin mengalami infeksi COVID 19. Selain khawatir terinfeksi, dari percakapan yang dilakukan peneliti dengan beberapa perawat, kekhawatiran penularan ke anggota keluarga, dan stigma tentang pekerjaan perawat juga menjadi beban psikologi bagi perawat. Perawat di ruang rawat inap tersebut hadir seminimal mungkin pada pasien, menjaga jarak dengan pasien, mengurangi kontak dan sentuhan dengan pasien, sebisa mungkin melibatkan keluarga untuk memenuhi kebutuhan pasien. Berbicara seperlunya, sehingga dapat mengakibatkan perawat kurang memahami kebutuhan pasien. Hal tersebut jika dilakukan terus menerus, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada pasien, mengingat pandemi COVID-19 belum dapat dipastikan kapan akan berakhir. Ketidak

puasan pasien dapat berpengaruh pada citra Rumah Sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian tentang perilaku *caring* perawat ruang rawat inap di salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta sesuai teori *caring* Jean Watson.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di salah satu ruang rawat inap Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah 41 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu sejumlah 37 pasien. Diambil dengan teknik *non probability sample*, *purposive sample* dengan kriteria inklusi adalah seluruh pasien rawat inap dewasa (umur di atas 17 tahun) yang telah menjalani perawatan di ruang rawat inap rumah sakit selama 3 hari atau lebih, yang sadar penuh, dan mampu memberikan penilaian secara pribadi tentang perilaku *caring* perawat. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang telah dilakukan uji

validitas dan realibilitas. Analisa bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rho* dengan tingkat kemaknaan *P value* 0,05, dan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Karakteristik Usia Responden
Januari-Februari 2021(n=37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
25-40	4	24.3
41-55	6	35.1
56-70	8	29.7
71-85	13	10.8
Total	37	100.0

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan data diatas, usia responden dalam penelitian paling banyak adalah kelompok umur dewasa akhir sampai lansia. Hal ini karena ruang rawat inap "E" merupakan bangsal penyakit dalam, dimana penyakit yang diderita pasien paling banyak adalah penyakit kronis, maupun *degenerative*. Penyakit degeneratif adalah penyakit yang diakibatkan oleh terjadinya penurunan fungsi organ tubuh dan umumnya terjadi pada usia lanjut (Amelia, 2010 dalam Lusiana et.al, 2019). Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Susenas (2012, dalam Misnaniarti, 2017) bahwa

proporsi penduduk lansia yang sakit yang berobat jalan ke Rumah Sakit (pemerintah/swasta) dan praktik dokter lebih tinggi pada daerah perkotaan dibanding pedesaan.

Tabel 2
Karakteristik Jenis Kelamin Responden
Januari-Februari 2021(n=37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	17	45.9
Perempuan	20	54.1
Total	37	100.0

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan data diatas didapatkan jumlah jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dari laki-laki. Menurut Addani (2008, dalam Nugrahaeni, 2019) Angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih mudah merasakan sakit dibandingkan laki-laki, dan sering mengalami keluhan kualitas hidup seperti nyeri sendi, sakit kepala, sehingga pelayanan kesehatan mayoritas pasiennya adalah perempuan. Menurut peneliti jenis kelamin perempuan lebih banyak, karena faktor hormonal dan metabolisme, terutama saat memasuki masa lansia. Hal ini sesuai dengan data penelitian di karakteristik umur responden, yang sebagian besar memasuki masa dewasa akhir sampai lansia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

Indrayani dan Ronoatmodjo (2018). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan kualitas hidup lansia ($p\text{-value} < 0,05$). Hal ini berkaitan dengan lansia perempuan mengalami keluhan sakit baik akut maupun kronis lebih tinggi dibandingkan dengan lansia laki-laki, keluhan ini berpengaruh terhadap kualitas hidup lansia.

Tabel 3
Karakteristik Pendidikan Responden
Januari – Februari 2021 (n=37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
SD	2	5.4
SM	6	16.2
SMA	14	37.8
DIII	6	16.2
S1	9	24.3
Total	37	100.0

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas, tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah pendidikan dasar yaitu 59,4%. sebagian besar lulusan SMA dan paling sedikit adalah lulusan SD. Hal ini disebabkan oleh karena pasien yang menjalani rawat inap adalah pasien dengan status ekonomi menengah kebawah, karena sebagian besar ruang rawat inap yang digunakan untuk penelitian adalah kelas 2 (41,4%) dan kelas 3 (21,9%), sehingga biaya perawatan masih dapat dijangkau oleh pasien. Sesuai dengan penelitian

Ramdan, et.al (2019) bahwa faktor tidak adanya biaya menjadi penyebab yang paling signifikan untuk mempengaruhi minat lanjutan studi.

Tabel 4
Karakteristik Pendidikan Responden
Januari – Februari 2021 (n=37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Biarawati	1	2.7
IRT	6	16.2
Lain-lain	11	29.7
Pensiunan	3	8.1
PNS	1	2.7
Swasta	15	40.5
Total	37	100.0

Sumber: Data primer, 2021

Dari tabel diatas, pekerjaan responden paling banyak yaitu swasta sebanyak 40,5 % dan lain-lain 29,7%. Pekerjaan lain-lain adalah buruh, petani dan tidak bekerja. Hal ini sesuai dengan analisa dari tingkat pendidikan pasien, yang menunjukkan tingkat ekonomi pasien di ruang inap tempat dilakukannya penelitian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) yang berjudul “Hubungan Faktor Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dengan Jenis Stroke”, didapatkan Stroke terjadi pada 53 (42,1%) pasien bekerja tidak tetap. Penelitian tersebut juga mendapatkan hasil bahwa Stroke juga terjadi pada 25 (19,8%) orang yang tidak bekerja. Menurut Soetjipto (2006 dalam Astuti, 2017) hal ini dikarenakan

adanya kecenderungan hidup santai, pola makan yang tidak benar, malas berolahraga dan tingkat stress yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang bekerja. Faktor-faktor inilah yang mengakibatkan kurangnya kemampuan metabolisme dalam proses pembakaran zat-zat makanan yang dikonsumsi. Sehingga ini dapat beresiko terjadinya tumpukan lemak dan kolesterol dalam darah yang beresiko membentuk aterosklerosis yang dapat menyumbat pembuluh darah yang dapat berakibat munculnya stroke.

Tabel 5
Perilaku *Caring* Perawat
Di Ruang Rawat Inap Salah Satu RS
Januari-Februari 2021
(n=37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Kurang	0	0
Cukup	6	16.2
Baik	31	83.8
Total	37	100.0

Sumber: data primer

Setelah dilakukan penelitian mengenai perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap diperoleh hasil bahwa perilaku *caring* perawat kategori baik yaitu 31 orang, 83,8% dari jumlah responden dan perilaku *caring* perawat kategori cukup sebanyak 6 orang, 16,2% dari jumlah responden (Tabel 4.5). Hal tersebut menunjukkan

bahwa menurut sebagian besar pasien yang dirawat di ruang rawat inap, di masa pandemi ini, perawat tetap mampu menunjukkan perilaku *caring* sesuai yang diharapkan. Keterbatasan sentuhan fisik yang disebabkan oleh protokol kesehatan yang harus ditaati, seperti penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) lengkap (masker, sarung tangan, *faceshield*) saat berinteraksi dengan pasien, tidak mempengaruhi perilaku *caring* pasien. Hal ini karena perilaku *caring* perawat tetap dapat ditampilkan dan dirasakan oleh pasien melalui cara berkomunikasi perawat, bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pasien secara berhati-hati, dan tetap menunjukkan bahasa tubuh yang bersahabat. Perawat tetap memberikan motivasi pada pasien saat merawat pasien, seperti mengingatkan untuk selalu bersikap tenang, jangan stres, berpikir positif, selalu berdoa dan bersyukur. Memberikan semangat untuk sembuh, Perawat memberikan edukasi mengajak pasien untuk semangat. Perawat menunjukkan sikap empatinya terhadap klien dan keluarga, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Rasa empati ditunjukkan dengan memahami apa yang dirasakan pasien

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

dan selalu bersedia mendengarkan keluhan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian berjudul “Adaptasi Perilaku *Caring* Perawat Pada Pasien COVID-19 di Ruang Isolasi”, yang dilakukan oleh Nova, dkk, tahun 2020. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah perawat tetap memiliki perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan dan dapat beradaptasi menerapkan perilaku *caring* terhadap pasien COVID-19 dengan ikhlas meskipun sebagai individu mereka memiliki rasa kekhawatiran.

Tabel 6
Tingkat Kepuasan Responden
di Ruang Rawat Inap Salah Satu RS
Januari-Februari 2021
(n-37)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Kurang Puas	1	2.7
Puas	20	54.1
Sangat Puas	16	43.2
Total	37	100.0

Sumber: Data primer, 2021

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. namun masih terdapat pasien yang kurang puas terhadap pelayanan perawat. Ketidakpuasan satu orang

pasien tersebut karena pasien merasa perawat sering bertanya tentang keadaan pasien, tapi tidak melakukan tindakan, jarang menjelaskan tentang hasil pemeriksaan secara rinci kepada pasien, pasien jarang membicarakan masalah pribadi dengan perawat, pasien merasa kadang-kadang perawat tidak teliti dalam melakukan tindakan. Namun demikian, mayoritas pasien di ruang rawat inap tempat dilakukannya penelitian merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Komunikasi perawat, baik itu komunikasi langsung maupun komunikasi tidak langsung, dapat dilakukan dengan baik oleh perawat, perhatian kepada pasien, mendengarkan keluhan-keluhan pasien, dan rasa sensitif kepada pasien menjadi nilai lebih bagi perawat. Hal ini sesuai dengan survei kepuasan yang sudah dilakukan oleh salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta, bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tempat dilakukannya penelitian.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gurusinaga, tahun 2013 tentang kepuasan pasien menggunakan uji Fisher. Hasil penelitian pada kepuasan

pasien didapatkan bahwa pasien yang merasa sangat puas (15,4%), puas (45,6%), tidak puas (38,3), dan sangat tidak puas (0,7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa sudah merasa puas ketika perawat melakukan praktik profesional.

Tabel 7
Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Januari-Februari 2021

		Caring	Kepuasan
Perilaku <i>Caring</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.437**
	<i>N</i>	37	37
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.007
Tingkat Kepuasan	<i>Correlation Coefficient</i>	.437**	1.000
	<i>N</i>	37	37
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.007	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer, 2021.

Berdasarkan hasil uji *spearman rho* didapatkan nilai *Sig. (2-tailed)* 0,007 ini < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. nilai *correlation coefficient* positif, yang menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Arah korelasi positif menunjukkan bahwa

semakin tinggi perilaku *caring* perawat, maka kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan juga akan semakin tinggi. Perawat adalah orang yang akan berada disamping pasien selama 24 jam. Sehingga Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, dan menjadi salah satu indikator mutu rumah sakit. *Caring* merupakan dasar dalam melaksanakan praktek keperawatan profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kepuasan pada klien dan keluarga (Kusnanto, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gurusinaga dkk (2013) di Rumah Sakit Grand Medistra Lubuk Pakamya yang menyimpulkan bahwa ada korelasi antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan $r = 0,615$ ($p < 0,05$). Sejalan dengan penelitian Mailani dan Fitri di RSUD. DR. Rasidin Padang dimana nilai *P value* 0,002, terdapat hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS.

Perilaku *caring* perawat selain sangat penting dalam memenuhi

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

kepuasan pasien, juga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit, dilakukan dengan cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien adalah perawat. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Prompahakul, Nilmanat, & Kongsuwan, 2011 dalam Gurusinaga, 2013).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji *spearman rho* didapatkan nilai Sig. (2-tailed) 0,007 ini < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.
2. Nilai *Correlation Coefficient* 0.437, yang menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.
3. Arah korelasi positif menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku

caring perawat, maka kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan juga akan semakin tinggi.

Saran

1. Semua pihak disarankan untuk terus mendukung semangat *caring* para perawat dimasa pandemi COVID-19 ini, dengan cara meningkatkan kesehatan fisik, mental dan spiritual perawat sehingga perawat dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan profesional dimasa pandemi COVID-19 ini.
2. Perawat perlu meningkatkan pengetahuan, mempertahankan sikap *caring* dan keterampilan profesional ketika menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan, agar dapat menjadi *role model*, terutama bagi perawat muda/baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Gurusinaga, R. (2013). *Hubungan perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap RS Adam Malik Medan tahun 2015*. [Tesis]. Universitas Sumatera Utara
- Gurusinaga, R., Sulistyanyingsih, W, & Tarigan, M. (2013). *Perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap*. Jurnal Riset Keperawatan

Jurnal Keperawatan I CARE, Vol. 2 No. 2 Tahun 2021

- Indonesia, (1) 150-155.
<https://pantirapih.or.id/rspr/rawat-inap/>
 diakses 19 Januari 2021
- Indrayani, & Ronoatmodjo, S. (2018). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kualitas Hidup Lansia di Desa Cipasung Kabupaten Kuningan Tahun 2017*. Jurnal Kesehatan Reproduksi, 9(1), 69-78.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi COVID-19 Bagi pemerintah Daerah Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*. Jakarta: kementerian Dalam Negeri.
- Kusnanto, (2019) *Perilaku Caring Perawat Professional*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD DR. Rasidin Padang*. Journal Endurance 2(2), 203-208.
- Nova, Y., Utama, T. A., & Aprilatutini, T. (2020). *Adaptasi Perilaku Caring Perawat Pada Pasien COVID-19 di Ruang Isolasi*. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu, Volume 08, Nomor 02, 117-127.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku kedokteran EGC.
- Ramdhan, K. M., Buchari, R. A., & Sunija, D. A. (2019). *Potret Lanjutan Sekolah: Analisis dampak Rencana Penetapan Wilayah Garyt Utara Sebagai Kawasan Industri*. Sosiohumaniora - Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora Vol. 21, No. 1, 107 - 112.
- RS Pantirapih. (2018). *Profil Rumah Sakit Pantirapih Dan Standar Pelayanan Frontliner*. Yogyakarta: RS Pantirapih.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan metode IPA (Importance Perfomance Analysis)

Martina Dyah Lestari, Agustina Sri Oktri Hastuti, M. Kep., PhD NS,
Sr. Therese Maura Harjanti CB, MSN
Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Saat Pandemi
Covid-19 di Ruang Perawatan Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta

di puskesmas Bogor Tengah Kota
Bogor tahun 2018. Promotor Jurnal
Mahasiswa Kesehatan Masyarakat,
2(1), 7–19

Watson, J. (2009). *Assessing and
Measuring Caring in Nursing and
Health Sciences*. New York:
Springer Publishing Company, LLC



Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari

La Rangki

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

ABSTRAK

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Salah satu cara untuk melaksanakan asuhan keperawatan yang profesional untuk mendapatkan kepuasan pasien adalah dengan cara melakukan perilaku caring perawat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan rancangan cross sectional dengan jumlah responden sebanyak 70 responden. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik chi-square (χ^2). Hasil pengukuran perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa perilaku caring perawat dalam kategori baik sebanyak 55 responden dengan persentase (78,6%) yaitu 50 responden menyatakan puas dengan persentase (71,4%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden dengan persentase (7,1%). Perilaku caring perawat dalam kategori kurang sebanyak 15 responden dengan persentase (21,4%) yaitu yang menyatakan puas 10 responden dengan persentase (14,3%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden dengan persentase (7,1%). Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku Caring perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0,031. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari.

Kata kunci : Perawat, Perilaku Caring, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The measure of the success of a service is patient satisfaction. Patient satisfaction will be achieved when patients receive services that meet their needs and expectations. The quality of nursing services is reflected in the implementation of professional nursing care. One way to carry out professional nursing care to get patient satisfaction is by performing nurse caring behaviour. The purpose of this study was to determine the relationship between the caring behaviour of nurses on patient satisfaction in the surgical inpatient ward and internal medicine at the Kendari City Hospital. This research uses analytical observational with cross-sectional design with the number of respondents as many as 70 respondents. Data were analyzed using a chi-square (χ^2) statistical test. The results of the measurement of nurse caring behaviour with patient satisfaction showed that the caring behaviour of nurses in the good category was 55 respondents with a percentage (78.6%) of which 50 respondents said they were satisfied with the percentage (71.4%) and those who stated were not satisfied were 5 respondents with percentage (7.1%). The caring behaviour of nurses in the less category was 15 respondents with a percentage (21.4%) which stated that they were satisfied with a percentage of 10 respondents (14.3%), and those who stated that they were not satisfied were 5 respondents with a percentage (7.1%). Based on the results of statistical tests, there is a very significant relationship between the caring behaviour of nurses and patient satisfaction with a p-value of 0.031. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between the caring behaviour of nurses and patient satisfaction in the surgical inpatient and internal medicine ward of the Kendari City Hospital.

Keywords: Nurse, Caring Behaviour, Patient Satisfaction

Korespondensi:

Nama : La Rangki
 Alamat : Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia
 Kontak : +62 821-9575-2111

PENDAHULUAN

Undang-Undang No 14 Tahun 2009 menyatakan bahwa salah satu fungsi Rumah Sakit adalah fungsi Rawat Inap, sehingga membutuhkan pelayanan keperawatan yang komprehensif dan patipurna sesuai kebutuhan pasien sebagai makhluk bio, psiko, sosio, kultural harus dipenuhi [1].

Pada masa era globalisasi seperti sekarang ini segala sesuatunya dituntut untuk lebih baik, berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perilaku caring merupakan aspek keperawatan. Dalam keperawatan etika dimunculkan sebagai moralitas pengakuan kewenangan, kepatuhan pada peraturan, etika sosial, loyal pada rekan kerja, serta bertanggung jawab dan mempunyai sifat kemanusiaan. Etika akan memandu perawat agar lebih peka terhadap hubungan yang tidak seimbang, yang dapat mengacu pada penyalahgunaan kekuasaan penting yang harus dilakukan oleh Perawat dalam praktek keperawatan. Caring merupakan salah satu sikap rasa peduli, hormat, dan menghargai orang lain. Perawat memberikan pelayanan keperawatan dengan caring terhadap pasiennya, maka pasien merasa aman dan nyaman selama perawatan di Rumah Sakit [2].

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan menjejakkan komplain pada pihak Rumah Sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut (Khairani, 2010). Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu Rumah Sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan [3].

Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang professional [4]. Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki ketrampilan hard skill dan soft skill, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh soft skill (80%) dan hard skill (20%). Keterampilan soft skill meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring. Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang professional. Profesional merupakan perpaduan antara pengetahuan dan ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang dalam pelaksanaannya mencerminkan perilaku caring [2].

Perilaku caring perawat di dunia sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku caring perawatnya buruk. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia sendiri bagi pengguna pelayanan kesehatan, caring menjadi salah satu nilai utama [5].

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Baktapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat [6]. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Rumah Sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik [7].

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. Berperilaku tidak caring dengan persentase (48%) dan yang berperilaku caring dengan persentase (52%). Sedangkan kepuasan pasien didapatkan yang merasa tidak puas dengan persentase (59%) dan yang merasa puas dengan persentase (41%) [8]. Masih seputar tema penelitian yang sama tentang Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016, diperoleh data hasil 35,73% pasien

mengatakan puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat dan sekitar 29,73% pasien kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perawat [9].

Data pasien di RSUD Kota Kendari di Ruang Rawat Inap Bedah sebanyak 1186 atau 12,9% sedangkan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam sebanyak 1358 atau 14,8%. Sedangkan data jumlah Pasien pada Tahun 2018 dari bulan Januari – Agustus, dimana di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam terdapat 830 pasien sedangkan di Ruang Rawat Inap Bedah terdapat 789 pasien. Hasil Wawancara pada 5 pasien terkait caring terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari dari 5 pasien yang di wawancarai, 4 pasien mengatakan bahwa Perawat masih kurang memberi penjelasan kepada pasien mengenai tindakan yang dapat dilakukan, tidak memberi kesempatan kepada pasien untuk menanyakan tindakan yang akan di lakukan, tidak menjelaskan terkait dengan kesiapan alat dan kurang memberikan dukungan dan motivasi untuk kesembuhan penyakit. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari Tahun 2019”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah Observasional analitik dengan rancangan cross sectional yaitu untuk mengetahui hubungan antara Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari Tahun 2019 di teliti dalam kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi. penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2019 di lakukan di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Sampel dalam penelitian ini Semua pasien yg sedang dirawat di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari dengan menggunakan rumus Binomunal Proporsi dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden yang diambil menggunakan teknik Proportional Random Sampling yakni mengambil secara acak jumlah sampel penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi.

Data perilaku caring dengan kepuasan instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Cara mengukur kepuasan menggunakan metode SERVQUAL (service quality) hasil kerja 3 sekawan Berry, Zeithamil dan Parasuraman pada (1998) sedangkan perilaku caring menggunakan Caring Behaviors Assesment Tool (CBA) Watson, (2009) dilaporkan sebagai salah satu alat ukur pertama yang dikembangkan untuk mengkaji caring, CBA dikembangkan berdasarkan teori watson dan menggunakan 10 faktor karatif. Alat ukur ini menggunakan skala likert (5 poin) yang merefleksikan derajat perilaku caring menurut persepsi pasien.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik Chi-Square, dengan nilai p value <0,05 dengan bantuan SPSS versi 16.0. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Lembaga Penelitian di Universitas Halu Oleo.

HASIL

Hasil penelitian ini menjabarkan tentang karakteristik responden, variable penelitian dan hubungan antar variable yang kemudian ditampilkan dalam bentuk table kemudian diikuti narasi, yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	5	7,1
26-35 tahun	8	11,4
36-45 tahun	23	32,9
46-55 tahun	25	35,7

56-65 tahun	5	7,1
>66 tahun	4	5,7
Jenis kelamin		
Laki-laki	22	31,1
Perempuan	48	68,8
Hari rawat		
3 hari	32	45,7
4 hari	18	25,7
5 hari	8	11,4
6 hari	4	5,7
7 hari	5	7,1
8 hari	1	1,4
10 hari	2	2,9
Tingkat pendidikan		
Tidak sekolah	2	2,9
SD	14	20,0
SMP	13	18,6
SMA	39	55,7
PT	2	2,9

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46-55 tahun sebanyak 25 responden dengan persentase (35,7%), jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (68,8%), menjalani rawat inap dominan hari ke 3 sebanyak 32 orang (45,7%, dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 39 orang (55,7%).

Distribusi variabel penelitian berdasarkan perilaku caring perawat, dan kepuasan pasien serta hasil analisisnya dapat dilihat pada table 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi dan Hasil Analisis Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)	p value
Perilaku caring perawat			0,002
Kurang	15	21,4	
Baik	55	78,6	
Kepuasan pasien			
Tidak puas	10	14,3	
Puas	60	85,7	

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik sebanyak 55 orang (78,6%), dengan jumlah pasien yang puas sebanyak 60 orang (85,7%). Hasil analisis data menggunakan uji chi square menunjukkan nilai $p = 0,002$, yang artinya bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Perilaku caring dari perawat tentunya dapat berdampak pada kualitas asuhan yang ada pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana apabila perawat dalam memberikan layanan keperawatan tidak bersikap caring dengan apa yang dirasakan oleh pasien maka pasien tentunya akan merasa tidak senang dan akhirnya bisa melakukan komplain terhadap rumah sakit dan bisa juga akan pindah ke layanan kesehatan yang lain sehingga hal tersebut akan membuat pasien merasa puas dan akan setia terhadap layanan tersebut. Pernyataan ini didukung oleh teori Watson (2004) mengatakan bahwa caring adalah sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian sangat mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh,

lingkungan yang penuh caring sangat potensial untuk mendukung perkembangan seseorang dan mempengaruhi seseorang dalam memilih tindakan yang terbaik untuk dirinya sendiri dan jika caring dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kesehatan individu dan keluarga, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan pasien [10]. Teori lain mengatakan bahwa caring perawat perlu dipelajari dari persepsi pasien, karena pelayanan kesehatan merupakan fokus terbesar dari tingkat kepuasan pasien. Apa yang dialami oleh pasien berdasarkan pengalamannya berinteraksi dengan petugas kesehatan akan menjelaskan mengapa mereka ingin menggunakan sistem pelayanan kesehatan [11].

Hasil analisis data menggunakan uji statistik chi-square diperoleh nilai p value sebesar 0,031 ($p \leq 0,05$) dan tampak bahwa p value $\leq 0,05$ yang memiliki makna adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruangan kelas III RS. Immanuel Bandung yaitu dengan p-value sebesar 0.026 [12].

Menurut hasil penelitian, hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari memberikan penjelasan bahwa perilaku caring perawat dalam kategori kurang sebanyak 15 responden, 5 responden yang menyatakan tidak puas (7,1%) dan 10 responden yang menyatakan puas (14,3%). Dari penjelasan diatas dapat menarik kesimpulan bahwa perilaku caring perawat kurang tapi ada beberapa responden yang menyatakan puas terhadap perilaku caring perawat dan ada juga beberapa responden yang menyatakan tidak puas sebab setiap responden itu mempunyai persepsi dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan di ruangan, jadi pasien yang menyatakan perilaku caring perawat kurang tapi beberapa pasien mengatakan puas, jadi peneliti di lakukan wawancara langsung kepada responden tersebut bahwa mengatakan caring perawatnya kurang, dalam caring perawat ada 10 faktor caratif dibagi dalam 5 konsep faktor. Ada beberapa responden mengatakan bahwa masih kurang menerapkan pada konsep faktor Menanggapi dengan rasa hormat (respectful deference) seperti kurang memberikan motivasi dan dukungan pada pasien untuk meningkatkan kesembuhan dan faktor Pengetahuan dan keterampilan profesional (professional knowledge and skill) seperti kurang memberikan kesempatan pada pasien untuk menanyakan tindakan apa yang dilakukakan, kurang memberikan informasi sebelum melakukan tindakan kepada pasien akan tetapi sebagian besar responden tersebut sudah merasa puas pada sarana fisik (Tangibility) yaitu Ruang rawat inap terlihat indah dan bersih, Perawat berpenampilan rapi dan bersih, Perawat tersenyum menyapa pasien, Perawat terlihat meyakinkan dan bersahabat. kehandalan (reliability) yaitu Perawat memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan, Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat, Perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, dan Perawat menerapkan tindakan yang akan dilakukan. ketanggapan (responsiveness) yaitu Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien, Perawat menerima dan melayani dengan baik, Perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan Perawat melakukan tindakan keperawatan secara cepat. jaminan (assurance) yaitu Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan sehingga mampu meyakinkan pasien dalam melakukan tindakan keperawatan, Perawat cekatan dalam melayani pasien, Perawat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, dan Perawat menjelaskan rencana keperawatannya dan sikap Peduli (empati) yaitu Perawat memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, Petugas memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh, Petugas mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan motivasi untuk sembuh, dan Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

Perilaku caring perawat dalam kategori baik sebanyak 50 responden yang menyatakan puas dengan persentase (71,4%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang dengan persentase (7,1%). Dari penjelasan diatas dapat menarik kesimpulan bahwa perilaku caring perawat baik tapi ada beberapa responden yang menyatakan puas dan ada juga beberapa responden yang menyatakan tidak puas. Peneliti di lakukan wawancara langsung kepada responden sebagian besar responden mengatakan caring perawat sudah baik dan merasa puas terhadap perlakuan caring perawat yang diberikan pada 10 faktor caratif dibagi 5 konsep faktor seperti Mengakui keberadaan manusia (assurance of human presence) yaitu Perawat mendatangi dan berkomunikasi dengan pasien tanpa harus diminta dan perawat berbicara terhadap pasien dengan tutur yang

sopan dan baik, Perawat mendorong dan mempersilahkan pasien untuk memanggil jika ada keluhan pasien, Perawat menanggapi panggilan pasien dengan cepat dan membantu mengurangi rasa sakit pasien serta memberikan obat tepat pada waktunya. Menanggapi dengan rasa hormat (*respectful deference*) yaitu Perawat mempersilahkan pasien untuk mengungkapkan keluhan-keluhannya dan perawat mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh-sungguh [13]. Perawat menghormati pasien dan keluarga pasien dengan memberikan dukungan dan motivasi untuk kesembuhan penyakit. Pengetahuan dan keterampilan profesional (*professional skill and knowledge*) yaitu perawat memberitahukan rencana perawatannya kepada pasien dan keluarga serta perawat menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, perawat bertanggung jawab atas pasien yang membutuhkan asuhan keperawatan serta tampil dalam mengelola peralatannya [14]. Menciptakan hubungan yang positif (*positive connectedness*) yaitu perawat meluangkan waktu dengan pasien untuk berkomunikasi memberikan harapan pasien untuk sembuh dan pasien merasa nyaman untuk berbicara kepada perawat dan Perhatian terhadap yang dialami orang lain (*attentive to other's experience*) yaitu Perawat terlihat ramah-ramah dan Perawat menjadikan pasien sebagai prioritas utama, Perawat mempersilahkan pasien mengungkapkan perasaannya. Namun ada beberapa pasien belum puas mengatakan bahwa antara lain: dimensi kepuasan tangibles (bukti fisik), sebagian besar responden menyatakan puas, namun terdapat sebagian responden menyatakan kurang puas karena karena ruang rawat inap terkait dengan kebersihan kamar mandi masih kurang dan pasien masih merasa tidak nyaman, pasien mengatakan peralatannya yang masih kurang yaitu kipas angin sehingga pasien merasa tidak nyaman. Namun dalam hal lainnya sebagian besar pasien merasa puas perawat berpenampilan rapi dan bersih, perawat tersenyum menyapa pasien, perawat terlihat meyakinkan dan bersahabat dengan pasien

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), sebagian besar responden mengatakan puas namun sebagian responden mengeluh bahwa perawat memberikan respon yang lambat dan tidak tanggap pada saat pasien butuh bantuan namun dalam hal lainnya tindakan perawat sudah sesuai dengan keinginan pasien perawat bersedia menanggapi keluhan pasien dan perawat melayani dengan baik. Dimensi *assurance* (jaminan), pada dimensi ini sebagian besar responden mengatakan puas, dilihat dari jawaban responden mengatakan bahwa sesuai dengan harapan pasien perawat memberikan jaminan kepada pasien bahwa penyakitnya akan sembuh dengan memberikan keyakinan kepada pasien dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan, sudah mahir dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan, melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan perawat menjelaskan rencana keperawatannya kepada pasien. Dimensi *reliability* (kehandalan) sebagian besar responden mengatakan puas dalam melayani dengan teliti dan hati-hati, memberikan informasi kepada pasien sebelum tindakan asuhan keperawatan diberikan dan langsung menerapkan tindakan yang akan dilakukan namun sebagian responden mengeluh bahwa perawat masih belum memberi tahu hasil pemeriksaan secara lengkap yaitu tanda-tanda vital (TTV) dan pemeriksaan laboratorium dalam pemberian asuhan keperawatan. Dimensi *empathy* (kepedulian), dalam tahap ini responden mengatakan puas pasien merasa diperhatikan dengan sungguh-sungguh, Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah tetapi terdapat beberapa responden mengatakan kurang puas, perawat masih kurang memberikan motivasi untuk kesembuhan pasien.

Penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *private care centre* RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat (15,2%) yang mengatakan perilaku *caring* perawat baik namun kurang puas dengan perilaku *caring* perawat [15]. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Seorang pasien yang pada masa sehat terbiasa hidup dengan pelayanan yang sepenuhnya dipusatkan pada pemuasan semua keinginan, tentu sewaktu mendapat perawatan akan menuntut perlakuan yang sesuai dengan yang diperolehnya dalam hidup sehari-hari [16]. Penelitian terdapat (28,6%) yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku *caring* perawat (kurang *caring*) namun merasa puas. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien atau keluarga. Pernyataan ini di dukung teori bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien atau keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat. Ada orang sakit yang ingin selalu diperhatikan dan menaiki perhatian

perawat, ada pula pasien yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat [17].

Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien erat hubungannya karena pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan dirumah sakit. Semakin tinggi perilaku caring perawat dirumah sakit maka pasien akan merasa puas dan begitu sebaliknya, semakin rendah perilaku caring perawat maka pasien akan merasa tidak puas dan akan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

KESIMPULAN

Perilaku *caring* perawat dalam kategori baik dengan Persentase (78,6%), dan kategori kurang dengan persentase (21,4%), kepuasan klien dalam kategori puas dengan persentase (85,7%), dan tidak puas dengan persentase (14,3%). Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat diruang inap bedah dan penyakit dalam RSUD Kota Kendari.

REFERENSI

1. Umayah, Eka Putri et al. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping. Universitas' Aisyiyah Yogyakarta.; 2017.
2. Dwidiyanti M. Caring kunci sukses perawat/ners mengamalkan ilmu. Semarang: Hasani; 2007.
3. Simbala, Wiwien; Rattu, A.J.M.; Sondakh RC. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. Berkala Adimistrasi Kebijakan Kesehatan. 2016;1(8):1–8.
4. Ariani, Tutu.A; Aini N. Nurse caring behavior and satisfaction of inpatient patients on nursing services. Jurnal Keperawatan. 2018;9(1):58-64.
5. Aiken LR. Psychological testing and assessment. Pearson Education India; 2009.
6. Latupono, Amrollah; Maidin, M. Alimin; Zulkifli A. Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. Jst Kesehatan. 2014;5(1):74–81.
7. Selanno H. Faktor Internal yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi. Populis. 2014;8(2):44–56.
8. Darmawan A. KN. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. Jurnal Dunia Kesehatan. 2016;5(1):76396.
9. Ginting S. Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangan Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016. Jurnal Ilmiah Pannmed (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwivery, Environment, Dentist). 2016;11(1):51–5.
10. Ulfa, Ana Farida; Nisa NNNK. Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan di RSUM Jombang. Hospital Majapahit (JURNAL ILMIAH Kesehatan Politeknik Kesehatan majapahit Mojokerto). 2018;10(1).
11. Cahyani, Iin Fajar; Kurniawati T. Hubungan Pengalaman Dirawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul. 2015. PhD Thesis. STIKES' Aisyiyah Yogyakarta. 2015.
12. Hutapea, K.A; Dedi, B.; Elias Y. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Jurnal Ilmu Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung. 2014;8(2).
13. Tiara, Tiara; Lestari A. Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik. 2017;9(2):115–9.
14. Juwaiyah, Titik; Joyo, Nanang Bagus Witjayanto; Santoso WRB. Hubungan Perilaku Caring

- Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*. 2014;1(3):177–83.
15. Ilkafah. Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha Journal of Nursing Science*. 2017;1(1).
 16. Ilyas DF, Asriati, Alifariki L. Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*. 2020;18(2):119–30.
 17. Singgih & Y. Psikologi Keperawatan. Jakarta. Jakarta: Libri; 2012.



JURNAL KESEHATAN

Vol. 12 No. 2 Tahun 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.38165/jk>

e-ISSN: 2721-9518

p-ISSN: 2088-0278

LP3M Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

HUBUNGAN ANTARA CARING DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Ira Faridasari*

*Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon
 irafarida5421@gmail.com

Lin Herlina**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Supriatin**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Fiti Pirianifi**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analitik korelasi dan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini semua pasien Di Ruang Rawat Inap yang sedang menjalani perawatan yang berjumlah 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sehingga diambil sebanyak 80 responden. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini berdasarkan analisa statistik uji dengan chi square menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p = 0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Sehubungan dengan hasil penelitian ini diharapkan perawat pelaksana dapat mengaplikasikan caring untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien dan terutama adalah untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang kita rawat.

Kata Kunci: Caring, Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Abstract

Patient satisfaction is a very important factor to evaluate the quality of nursing services carried out by hospital nurses and caring behavior of nurses is one of the aspects associated with nursing services because caring includes relationships between humans and influences on service quality and patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between caring and the level of patient satisfaction in nursing services. This type of research uses quantitative with analytic correlation and cross-sectional approach. The population in this study were all patients in the inpatient room were undergoing treatment totaling 100 people and sampling used the purposive sampling method so that 80 respondents were taken. Retrieval of research data using a questionnaire. The results of this study based on the statistical analysis of the test with chi square showed that the relationship between caring with the level of patient satisfaction in nursing services in the inpatient room with a probability value ($p = 0,000$). So, the result is a caring relationship with the level of patient satisfaction in nursing services. In connection with the results of

this study, it is expected that the management nurses can apply caring to foster a trusting relationship with the patient and the most important thing is to provide satisfaction to the patients we care for.

Keywords: *Caring, Patient satisfaction in Nursing Services*

PENDAHULUAN

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat⁽¹⁾.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah: akses biaya, dan mutu. Akses tersebut mencakup akses fisik, keuangan, mental, atau sumber daya manusia terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Dari tiga konsep tersebut, kepuasan konsumen merupakan yang terpenting, jika konsumen tidak puas dengan mutu layanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan, karena itu mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut⁽¹⁾.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Dapat di nilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Hal ini di dukung oleh penelitian Shirley dkk., tentang tingkat kepuasan pasien dibangsal orthopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia, didapatkan bahwa 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien, tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati⁽²⁾.

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sifat caring. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dkk., bahwa caring adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku caring terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Husein, didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama pada malam hari⁽²⁾.

Caring adalah tindakan nyata dari care yang menunjukkan suatu rasa kepedulian. Hal ini adalah esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggungjawaban hubungan antara perawat-pasien, dimana perawat harus mampu mengetahui dan memahami tentang kebiasaan manusia dan respon manusia terhadap masalah kesehatan yang sudah ada atau berpotensi akan timbul⁽³⁾.

Penelitian Laila di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang mengatakan bahwa 57% pasien mengatakan tidak puas terhadap perilaku caring perawat dan 66% pasien menilai perilaku caring perawat kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismar di RSUD Anwar Malang tentang perilaku caring perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien, menunjukkan bahwa 48,3% pasien menilai perawat tidak caring dan 79,2% pasien mengatakan tidak puas⁽⁴⁾.

Menurut laporan data Susenas 2011 pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan adalah Rumah Sakit Pemerintah yaitu sebanyak 37,1%, Rumah Sakit Swasta sebanyak 34,3% sisanya adalah Rumah Sakit bersalin dan Puskesmas. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan kesehatan baik Rumah Sakit

Pemerintah maupun Swasta untuk rawat jalan maupun rawat inap semakin meningkat, dimana kepuasan terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit pemerintah secara umum lebih rendah dibanding pelayanan rawat inap Rumah Sakit swasta⁽⁵⁾.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Hubungan *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasi. Studi korelasi ini merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada sekelompok subjek. Sedangkan rancangan penelitian ini menggunakan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap ada 2 Ruangan yaitu Ruang Anyelir dan Ruang Soka sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling didapatkan 80 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam artian laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang dia ketahui.

Peneliti menggunakan lembar kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Lembar kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu lembar kuesioner untuk layanan keperawatan dan lembar kuesioner harapan pasien rawat inap pada layanan keperawatan. Kedua kuesioner saling terkait agar nantinya dapat dihubungkan hasilnya menjadi kepuasan pasien. Alat ukur *caring* menggunakan lembar kuesioner pertanyaan pasien berisi 10 poin pertanyaan. Lembar kuesioner ini menggunakan format jawaban Skala Likert yaitu jika jawaban positif maka SS (Sangat Setuju) diberi skor 4, jawaban S (Setuju) diberi skor 3, jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2, jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1, dan jika jawaban negative SS (Sangat Setuju) diberi skor 1, jawaban S (Setuju) diberi skor 2, jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 3, jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 4.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat yang dilakukan terhadap tiap variabel dan hasil penelitian. Pada umumnya hasil analisis ini menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel dan Analisis bivariat ini dilakukan dilakukan uji *chi square* untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara *caring* dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Keperawatan

Caring	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Caring	67	83,8
Tidak Caring	13	16,2
Total	80	100 %

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas Perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2019 dengan kategori *caring* adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak *caring* sebanyak 13 responden (16,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
-----------------	----------------------	-----------------------

Tidak Puas	13	16,2
Puas	48	60,0
Sangat Puas	19	23,8
Total	80	100 %

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas Tingkat Kepuasan pada pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%).

Tabel 3. Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Caring	Kepuasan						Total		P value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Caring	3	10,9	45	40,2	19	15,9	67	100	0,000
Tidak Caring	10	2,1	3	7,8	0	3,1	13	100	
Total	13	16,2	48	60	19	23,8	80	100	

Dari uji statistik dengan Chi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

PEMBAHASAN

Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap dengan kategori caring adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak caring sebanyak 13 responden (16,2%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Agustina Anis pada Tahun 2019 yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD A.W Sjahranie Samarinda sebagian besar perawat berperilaku caring 73,2% dan kategori tidak caring 26,8%⁽⁶⁾.

Keperawatan dan caring adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dan pada saat yang sama mengindikasikan bahwa beberapa aktivitas praktik dilakukan dalam proses caring dilingkungan keperawatan. Chapman menyatakan bahwa salah satu alasan utama mengapa orang-orang masuk ke keperawatan adalah karena keinginan mereka untuk membantu dan merawat orang lain. Hubungan antara pemberi asuhan dan penerima asuhan diketahui secara terbatas, meskipun hubungan ini tampak menjadi jantung pertolongan terapeutik bagi klien. Sedangkan menurut Watson, caring diartikan sebagai manifestasi dari perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu yang memburuk, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, penghargaan, dan menyenangkan. Koziar dalam Sitorus menyatakan Caring berarti mengandung tiga hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas. Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat adalah sifat dasar perawat sebagai manusia untuk membantu, memperhatikan, mengurus, dan menyediakan bantuan serta memberi dukungan untuk intervensi keperawatan dalam rangka mencapai derajat kesejahteraan yang lebih tinggi dengan penuh perasaan berdasarkan kemanusiaan dan aspek moral⁽⁷⁾.

Peneliti berasumsi bahwa peran caring dalam keperawatan merupakan hal yang sangat penting untuk diaplikasikan, dikarenakan perawat sangat sering berinteraksi dengan pasien. Dengan diaplikasikannya caring dalam keperawatan diharapkan dapat menjalin bina hubungan saling

percaya antara perawat dengan pasien, sehingga perawat akan lebih mudah untuk melakukan intervensi dan implementasi sesuai dengan standar operasional prosedur atau sesuai dengan asuhan keperawatan.

Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agus Triyono yang berjudul Hubungan Antara Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKT Prima Sangatta Tahun 2019 menunjukkan hasil Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta tergolong Puas yaitu (58,7%), sangat puas (23,2%) dan hanya (18,1%) pasien yang menyatakan tidak puas⁽⁸⁾.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pasien dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan juga diartikan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan⁽⁷⁾.

Senada dengan pernyataan diatas Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungan yang dirasakan seseorang (Philip Kotler dalam Wijono). Menurut Oliver dalam Setiawan, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya⁽⁵⁾.

Model kepuasan pelanggan/pasien terbagi menjadi dua bagian, diantara yaitu: kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan, ini diartikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan menurut model kesenjangan.

Banyak faktor yang menjadi alasan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, diantaranya diakibatkan oleh kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana. Pada Kualitas produk atau jasa misalnya, Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Tidak hanya itu, contoh lainnya adalah pada kualitas pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.

Dari berbagai teori diatas peneliti berasumsi bahwa ketika semua harapan pasien bisa dipenuhi oleh tenaga medis khususnya tenaga perawat, dan pasien merasa sesuai dengan produk atau jasa yang seharusnya dia terima. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, hal ini diakibatkan oleh kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan mutu dan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, maka dibutuhkan kerja yang ekstra dalam memperhatikan apa yang betul-betul pasien butuhkan.

Hubungan Caring dengan Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan hasil dari uji statistik dengan Khi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sukma Yunita dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019 dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan perilaku caring mayoritas selalu sebanyak 37

responden (88,1 %), kepuasan pasien mayoritas sangat puas sebanyak 37 responden (88,1 %). Hasil uji statistik dengan chi square diperoleh nilai value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian terdapat Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien⁽⁸⁾. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina Anis yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Hasil Penelitian menunjukkan Sebagian besar perawat berperilaku caring (53.2%) dan sebagian besar pasien puas (51,9%). Berdasarkan uji Chi Square, didapatkan nilai p value=0,001. Hasil p value $< 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang caring⁽⁶⁾.

Perawatan adalah pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio, psiko, social, spiritual, yang menyeluruh ditujukan kepada individu, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh kehidupan manusia⁽⁹⁾. Sedangkan keperawatan adalah proses aksi dan interaksi untuk membantu individu dari berbagai kelompok umur dalam memenuhi kebutuhannya dan menangani status kesehatan mereka pada saat tertentu dalam suatu siklus kehidupan⁽¹⁰⁾.

Perawat memiliki peranan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada pasien, karena perawat bisa berperan sebagai *caregiver* (Pengasuh). Peran perawat sebagai pengasuh dilakukan dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia melalui pemberian pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan dilakukan mulai dari yang paling sederhana sampai yang paling kompleks, sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dengan caring tersebut, maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku caring perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap caring.

Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan (Potter & Perry) bahwa caring adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat-klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku caring terhadap pasien⁽¹⁰⁾.

Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa ketika perawat memperhatikan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian yang penuh terhadap pasiennya, maka perawat akan dengan mudah mendapatkan sebuah penghargaan dari pasien dalam bentuk kepuasan. Sehingga penting bahwasanya seorang perawat untuk kembali memerankan tugas profesionalnya sehingga pasien bisa merasakan kepuasan dan mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap adalah Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap dengan kategori caring adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak caring sebanyak 13 responden (16,2%). Mayoritas tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%) jadi dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan ada Hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap dengan (p - value = 0,000).

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan di dalam kampus STIKes Cirebon pada

manajemen pelayanan rumah sakit khususnya caring perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien dan diharapkan dapat dikembangkan dalam seluruh manajemen pelayanan keperawatan maupun pelayanan kesehatan di rumah sakit dan di dalam kampus manapun khususnya caring perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fitri mailani, N. F. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehata*, 113-118.
2. Hadjam, M. N. (2015). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 105 - 115.
3. Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi, Volume 14*, 42-48. doi:<https://doi.org/10.26576/profesi.135>
4. Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta.
5. Hidayat, A. a. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Surabaya: Health Book Publishing.
6. Agustina, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud A. W. Sjahranie Samarinda. *Repisitory Poltekes Kaltim*, 1-21.
7. ilkafah, a. (2017). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Keperawatan*, 50-52.
8. Sukma Yunita, P. H. (2019/8/30). <http://jurnal.stikes-murniteguh.ac.id/index.php/ithj/article/view/28>. *Indonesian Trust Health Journa*, 162-169.
9. Triyono, A. (2019). Hubungan antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKT Prima Sangatta Tahun 2019
10. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.



Correlation Between Nurses' Caring Behaviors and Patients' Satisfaction

Ismail Azizi-Fini ¹, Masoumeh-Sadat Mousavi ², Atefeh Mazroui-Sabdani ², Mohsen Adib-Hajbaghery ^{1*}

¹Trauma Nursing Research Center, Kashan University of Medical Sciences, Kashan, IR Iran

²Department of Medical-Surgical Nursing, Kashan University of Medical Sciences, Kashan, IR Iran

ARTICLE INFO

Article type:
Original Article

Article history:
Received: 18 Jun 2012
Revised: 01 Jul 2012
Accepted: 15 Jul 2012

Keywords:
Caring
Patient Satisfaction
Behaviors

ABSTRACT

Background: Nowadays, the patients' satisfaction is used as a criterion to measure the hospitals' service quality. However, there are controversial results about the aspect of caring behaviors which mostly affects the patients' satisfaction.

Objectives: The current study aimed to assess the relationship between caring behaviors and patients' satisfaction.

Patients and Methods: A descriptive correlation study was conducted on 250 randomly selected patients in Beheshti Hospital in Kashan, Iran. A questionnaire was used to gather the data. Degree of satisfaction was measured on a five-point scale using the patient satisfaction instrument, and caring behavior was measured on a six-point scale by caring behavior inventory.

Results: A significant positive correlation was observed between caring behavior mean score and that of the patient satisfaction ($P < 0.001$, $r = 0.565$). The subscale of "knowledge and professional skills" of the caring behavior inventory obtained the highest and the subscale of "respectful deference to others" got the lowest mean scores. In the patient satisfaction instrument, the two subscales of "technical - professional care" and "patient education" gained the highest and the lowest mean scores respectively.

Conclusions: The caring behaviors of nurses and patient education can increase the patient satisfaction.

Published by Kowsar Corp, 2012. cc 3.0.

► Implication for health policy/practice/research/medical education:

Patient satisfaction is relevant to the nurses caring behaviors. Nurses and the hospital authorities are responsible for creating a caring environment and improving the nurses' caring behavior to improve the patients' satisfaction.

► Please cite this paper as:

Azizi-Fini I, Mousavi MS, Mazroui-Sabdani A, Adib-Hajbaghery M. Correlation Between Nurses' Caring Behaviors and Patients' Satisfaction. *Nurs Midwifery Stud.* 2012;1(1): 36-40. DOI:10.5812/nms.7901

1. Background

Caring is the essence of nursing and is the basic factor that distinguishes between nurses and other health professions (1, 2). The concept of caring in nursing studies has been defined in different ways. Watson argues, "Caring includes knowledge, performance and the results" (3). Morse *et al.* represented definitions of caring according to the five major conceptualizations of caring: caring

as a human trait; caring as a moral imperative; caring as an affect; caring as an interpersonal interaction; and caring as an intervention (4). Caring is an interpersonal process that is characterized by expert nursing, interpersonal sensitivity and intimate relationships (5). It is the most important and critical factor in enhancing the human life (6) and is considered as the key role in the nursing team (7, 8). Caring includes behaviors such as respect for the others, assurance of humanistic presence, posi-

*Corresponding author: Mohsen Adib-Hajbaghery, Trauma Nursing Research Center, Kashan University of Medical Sciences, Kashan, IR Iran. Tel: +98-3615550021, Fax: +98-3615556633, E-mail: adibhajbagheri_m@kaums.ac.ir

DOI: 10.5812/nms.7901

© 2012 Kashan University of Medical Sciences, Published by Kowsar Corp.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

tive communication, professional knowledge and skills and attention to the experiences of the others (9). In the meantime, the patients' satisfaction from caring behaviors is very important in the field of health care (10). An insecure condition occurs for most of the patients who are hospitalized, which is followed by some tensions for them. These tensions may affect the patients' satisfaction and the treatment outcomes. The staff is not only a source for patient information but also they are the most important source of support and comfort (11). These caring behaviors can improve the quality of care and thus, cause a sense of security, reduction of anxiety, and the consensus between caregiver and care recipient (12, 13), which subsequently may enhance the patient satisfaction (11). In investigating the relationship between patient satisfaction and nursing care, Davies and Mahon found that the patients' satisfaction is closely linked with the quality of nursing care and the nurses' caring behaviors (14, 15). Today, the patients satisfaction is used as a criterion to measure the hospitals' service quality (16). Researchers have shown that the satisfied patients had better compliance with the treatment plans (17). Thus, the satisfaction with care can be an important factor in promoting health and well-being of patients. Studies have shown that the care givers' good communication and positive mutual interactions with the patients are the most important measures for patient satisfaction in the emergency and general wards (18, 19). Some researchers indicated that factors such as age, gender, race, socio-cultural situation and severity of the disease can affect the patients' satisfaction (20). Some of the studies have also shown a correlation between patients' perceptions of the nurses' caring behaviors and satisfaction from nursing care (9, 21). Patients' satisfaction with caring behaviors is achieved when there is congruence between the patients' expectations and care they receive (18). However, some of the studies have shown that the patients tend to have higher satisfaction with technical aspects of their care than other aspects of caring such as interpersonal relationships (22). Zahr *et al.* have also indicated that, the technical aspects of caring were associated with the highest satisfaction, while the lowest levels of satisfaction were related to the psychological aspects of care (23). Unfortunately, few studies have been conducted in this regard. Due to the existing conflicts in this area and the fact that the medical and surgical wards of the hospitals were dedicated to the greatest number of patients, the need to consider the above factors in this area has high priority.

2. Objectives

The present study aimed to investigate the patients' expectations and its relationship with the satisfaction of nursing care in the medical and surgical wards of Shahid Beheshti Hospital of Kashan, Iran.

3. Patients and Methods

A descriptive correlation study was conducted on a randomly selected sample of 250 patients admitted to the medical and surgical wards of Beheshti Hospital in Kashan, Iran. The researcher obtained the needed permissions from the authorities in the Kashan University of Medical Sciences, and the Research Ethics Committee of the university and the hospital authorities approved the study. After a pilot study on 25 patients, sample size was estimated to be 275 patients based on the following formula ($\alpha = 0.95$, $1-\beta = 0.8$, $r = 0.27$, $C = 0.27$). Patients who had the inclusion criteria were selected by daily referring to the wards. Sampling continued until the estimated sample size was completed. A minimum age of 16 years, being Iranian, dominance over the Persian language, being hospitalized at least for one day, not having hearing and visual problems were considered as inclusion criteria. Unwillingness to participate and severe changes in mental and physical conditions during the data collection were considered as exclusion criteria. In the beginning, the researcher presented the necessary explanations about the research objectives to the patients. When the subjects signed the informed consents form, they were asked to complete the questionnaires. The items of the questionnaire were read by the researcher to the illiterate people and their answers were identically marked on the questionnaire. Data collection tool consisted of three parts. The first part of the questionnaire included the demographic characteristics such as age, gender, marital status, education level, type of illness, type of ward, economic status, occupation, and duration of hospitalization, frequency of hospitalization, previous experience of hospitalization, surgery and waiting for the surgery. The second part of the questionnaire included the Caring Behavior Inventory (CBI) to measure the nurses' caring behaviors. This instrument was developed by Wolf *et al.* (19). It had 42 items in five areas including "respect for others", "assurance of human presence", "communication and positive trend", "professional knowledge and skills" and "attention to the experience of others". Each item ranked on a Likert scale from never = 1 to always = 6 with the minimum and maximum score of 42 and 252, respectively. The third section of the questionnaire included the Patient Satisfaction Instrument (PSI) which measured patient satisfaction of the care received (19). The PSI had 25 items in three areas: "technical-professional care", "trust" and "patient education". It was scored on a Likert scale from strongly disagree = 1 to strongly agree = 5. The minimum and maximum points gained were 25 and 125, respectively. The content validity of the instruments was verified by 8 faculty members of Kashan University of medical sciences. Reliability was also assessed by calculating the Cronbach's alpha (CBI = 0.92 and PSI = 0.90) (21). SPSS 11.5 was employed to analyze the data. Descrip-

tive statistics were calculated and the Pearson correlation coefficient was used to determine the relationships between variables.

4. Results

Out of 275 samples, 25 questionnaires were discarded due to incomplete responses and 250 ones were analyzed. Of the 250 reminded samples, 51.6% were male and 80% were married. Also 42% of the patients were illiterate, 37.2% had elementary education and 20.8% had secondary and higher education (Table 1). The mean age of the subjects was 47.2 (SD = 15.13) years and mostly (68.4%) were

lover than 55 years old. The length of stay for 56.8% of the patients was less than one week, for 30.4% was 1 - 2 weeks and for 12.8% was longer than two weeks. Also, 76.4% and 23.6% of the patients were hospitalized in medical and surgical wards, respectively. The mean score for "nurses' caring behavior" was 184.57 (SD = 44.48) and for "satisfaction with nursing care" was 68.23 (SD = 12.51). The results showed that among the subscales of caring behaviors, the subscale of "professional knowledge and skills" had the highest score and the subscale of "respectful deference to others" got the lowest score. Of the PSI, the subscale of "technical -professional care" had the highest

Table 1. Demographic Specifications with Caring Behaviors and Patient Satisfaction

	Caring Behavior, Mean \pm SD	Patient Satisfaction, Mean \pm SD
Length of stay, wk		
<1	4.42 \pm 1.03	2.7 \pm 0.45
>1	4.33 \pm 1.20	2.74 \pm 0.51
Part		
Medical	4.47 \pm 0.92	3.27 \pm 0.64
Surgical	4.37 \pm 1.09	3.27 \pm 0.44
Age, y		
55 >	4.31 \pm 1.7	3.28 \pm 0.52
56 <	4.57 \pm 1.02	3.25 \pm 0.45
Gender		
Male	4.37 \pm 1.07	3.33 \pm 0.55
Female	4.41 \pm 0.44	3.2 \pm 0.43
Education		
Illiterate	4.47 \pm 1.05	3.25 \pm 0.42
Literate	4.23 \pm 1.10	3.28 \pm 0.52

Table 2. Caring Behavior and Patient Satisfaction ^a

	Mean \pm SD
Caring Behaviors Inventory (CBI)	
Respectful deference to others	4.28 \pm 1.09
Assurance of the human presence	4.31 \pm 1.18
Positive connectedness	4.38 \pm 1.16
Professional knowledge and skills	4.80 \pm 1.07
Attentiveness to others experiences	4.47 \pm 1.27
Total	4.39 \pm 1.05
Patient Satisfaction Instrument (PSI)	
Trust	3.15 \pm 0.43
Patient education	3.14 \pm 0.65
Technical - professional care	3.59 \pm 0.67
Total	3.27 \pm 0.50

^a $r = 0.57$ and $P < 0.001$ for total CBI and PSI scores

Table 3. Caring Behaviors (Cb) and Patient Satisfaction (Ps) in Different Wards

	Mean \pm SD	P value
Caring behaviors		0.52
Medical	4.37 \pm 1.09	
Surgical	4.47 \pm 0.92	
Patient satisfaction		0.92
Medical	3.27 \pm 0.44	
Surgical	3.27 \pm 0.64	

score while the subscale of "patient education" got the lowest score (Table 2). Also no significant differences were observed between the mean scores for caring behaviors or patient satisfaction in different wards (Table 3). A significant direct correlation was observed between the scores of "nurses' caring behaviors" and "patient satisfaction" ($P < 0.001$, $r = 0.57$). All of the subscales in CBI and the subscales in PSI were significantly correlated (Table 4).

Table 4. The Correlation Between Subscales of Caring Behaviors and Patient Satisfaction Patient Satisfaction Subscales^a

	Patient Satisfaction		
	Trust	Patient Education	Technical-Professional Care
Caring behaviors			
Respectful deference to others	$r = 0.516$	$r = 0.492$	$r = 0.517$
Assurance of the human presence	$r = 0.451$	$r = 0.411$	$r = 0.483$
Positive connectedness	$r = 0.506$	$r = 0.476$	$r = 0.496$
Professional knowledge and skills	$r = 0.407$	$r = 0.369$	$r = 0.506$
Attentiveness to others experiences	$r = 0.310$	$r = 0.341$	$r = 0.348$

^a All the Pearson correlation coefficients were significant at the level of 0.001

5. Discussion

The current study demonstrated that there was a significant direct relationship between the nurses' caring behaviors and the patients' satisfaction. This finding is consistent with the previous studies (9, 19, 21). Nurses' communication with the patients is the most important behavior in caring the hospitalized patients. This direct and significant relationship between the caring practices and the patients' satisfaction show that the positive nurses' behaviors could improve the patients' attitude to health care and their satisfaction (23). Therefore, nurses should try to combine their knowledge and skills in various fields in order to increase the quality of care and the patient satisfaction by providing a caring and professional behavior. This may help the patients to recover faster (21). In the present study, no significant differences were observed between the mean scores for caring behaviors or patients' satisfaction in different wards. Also, the highest mean scores for CBI in the present study were related to the subscale of "professional knowledge and skills", which was consistent with the findings of other studies (9, 21). Perhaps it was due to the high importance of this area from the perspective of the nurses. It may also be influenced by the more sensible nature of care practice in this area. Also, the lowest mean score in caring behaviors was related to the area of "respectful deference to others". This finding indicated that such behaviors were observed less than the behaviors in other subscales. This finding was consistent with the study of Rafii *et al.* (21) and inconsistent with the findings of Wolf *et al.* (9). It has been shown that behaviors such as active listening, sin-

cerity, helping the patients to make an appropriate decision, and respectful communication with patients, can induce the patients a sense of being respected (9). Therefore, nurses are recommended to pay more attention to this important area. Previous studies have also shown that improvement in nurse-patient communication had a positive effect on patients' feeling of being respected (24). Some of the previous works have also reported that due to a shortage of nursing staff, large numbers of patients and heavy workloads, Iranian nurses spend most of their time and energy to do the doctors' orders, writing the reports and doing some secretarial jobs. Such a condition, would cause nurses fatigue, and nervousness and would prevent professional caring relationships with patients and their relatives. Then, the patients' respect and emotional needs may be neglected (21). The patients under study were mostly satisfied in the area of "technical-professional care". This finding was consistent with the Rafii *et al.* (21) and Wolf *et al.* (9), who reported that most of their patients were satisfied with the area of "technical-professional care". The patients under study also had the lowest satisfaction with the subscale of "patient education". These findings were consistent with the findings of Rafii *et al.* and Wolf *et al.* (9, 21). Previous studies have also shown that the patient satisfaction would increase by providing information (24, 25). Due to the shortage of nurses in the hospitals and forcing them to perform medical procedures and technical routine care, perhaps they have no or little time for patient education. The hospital authorities are recommended to recruit more nurses, then, the nurses would be able to have more direct care. Consequently, the amount and the

quality of nurse-patients communication and opportunities for patient education would increase. Finally, the nurses' caring behavior and the patients' satisfaction will improve. The significant correlation between all of the subscales in CBI and the subscales in PSI shows that patient satisfaction is influenced by all caring behaviors as a whole. Then, nurses are recommended to improve their own behaviors in all aspects of the caring behaviors. This study demonstrated that the patient satisfaction was relevant to the nurses caring behaviors. Therefore, creating a caring environment and improving the nurses' caring behaviors may improve the patient quality of care and that will finally improve the patients' satisfaction. Implementing some in-service training programs about caring behavior and its different areas along with increasing the number of nurses in charge may positively affect the nurses caring behaviors.

Acknowledgements

The authors would like to thank the university authorities, participating patients and the hospital authorities for their supportive roles in this research.

Authors' Contribution

Ismail Azizi-Fini was responsible for the study conception and design, and prepared the first draft of manuscript. Mohsen Adib-Hajbaghey performed the data analysis, made critical revisions to the paper and translated the manuscript. Masoumeh-Sadat Mousavi and Atefeh Mazroui Sabdani performed the data collection. Azizi-Fini and Adib-Hajbaghey supervised the study.

Financial Disclosure

The authors declare that they have no competing interests.

Funding/Support

This study was funded and supported by Deputy of Research, Kashan University of Medical Sciences (KAUMS), Grant No: 9117.

References

- Bolderston A, Lewis D, Chai MJ. The concept of caring: Perceptions of radiation therapists. *Radiography*. 2010;16(3):198-208.
- Ross-Kerr JC, Wood MJ. Canadian Nursing: *Issues and Perspectives*. Elsevier Health Sciences; 2010.
- O'Connell E, Landers M. The importance of critical care nurses' caring behaviours as perceived by nurses and relatives. *Intensive Crit Care Nurs*. 2008;24(6):349-58.
- Morse JM, Bottorff J, Neander W, Solberg S. Comparative analysis of conceptualizations and theories of caring. *Image J Nurs Sch*. 1991;23(2):19-26.
- Finfgeld-Connett D. Meta-synthesis of caring in nursing. *J Clin Nurs*. 2008;17(2):196-204.
- Liu JE, Mok E, Wong T. Caring in nursing: investigating the meaning of caring from the perspective of cancer patients in Beijing, China. *J Clin Nurs*. 2006;15(2):188-96.
- Coulombe KH, Yeakel S, Maljanian R, Bohannon RW. Caring Behaviors Inventory: analysis of responses by hospitalized surgical patients. *Outcomes Manag*. 2002;6(3):138-41.
- Wilkin K, Slevin E. The meaning of caring to nurses: an investigation into the nature of caring work in an intensive care unit. *J Clin Nurs*. 2004;13(1):50-9.
- Wolf ZR, Miller PA, Devine M. Relationship between nurse caring and patient satisfaction in patients undergoing invasive cardiac procedures. *Medsurg Nurs*. 2003;12(6):391-6.
- Liu SS, Franz D, Allen M, Chang EC, Janowiak D, Mayne P, et al. ED services: the impact of caring behaviors on patient loyalty. *J Emerg Nurs*. 2010;36(5):404-14.
- Langen I, Myhren H, Ekeberg O, Stokland O. Patient's satisfaction and distress compared with expectations of the medical staff. *Patient Educ Couns*. 2006;63(1-2):118-25.
- Skilbeck J, Payne S. Emotional support and the role of Clinical Nurse Specialists in palliative care. *J Adv Nurs*. 2003;43(5):521-30.
- Barnard A, Hollingum C, Hartfiel B. Going on a journey: understanding palliative care nursing. *Int J Palliat Nurs*. 2006;12(1):6-12.
- Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J Adv Nurs*. 2009;65(3):692-701.
- Padilha KG, de Sousa RM, Queijo AF, Mendes AM, Reis Miranda D. Nursing Activities Score in the intensive care unit: analysis of the related factors. *Intensive Crit Care Nurs*. 2008;24(3):197-204.
- Goldwag R, Berg A, Yuval D, Benbassat J. Predictors of patient dissatisfaction with emergency care. *Isr Med Assoc J*. 2002;4(8):603-6.
- Trout A, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction investigations and the emergency department: what does the literature say? *Acad Emerg Med*. 2000;7(6):695-709.
- Boudreaux ED, O'Hea EL. Patient satisfaction in the Emergency Department: a review of the literature and implications for practice. *J Emerg Med*. 2004;26(1):13-26.
- Wolf ZR, Colahan M, Costello A. Relationship between nurse caring and patient satisfaction. *Medsurg Nurs*. 1998;7(2):99-105.
- Sun BC, Adams J, Orav EJ, Rucker DW, Brennan TA, Burstin HR. Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. *Ann Emerg Med*. 2000;35(5):426-34.
- Rafii F, Hajinezhad ME, Haghani H. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian J Adv Nurs*. 2009;26(2):75-84.
- Zahr LK, William SG, el-Hadad A. Patient satisfaction with nursing care in Alexandria, Egypt. *Int J Nurs Stud*. 1991;28(4):337-42.
- Berger B, Lenz M, Muhlhauser I. [A satisfied patient—a good doc? To what extent is patient satisfaction an indicator of quality in general practice? A systematic review]. *Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes*. 2008;102(5):299-306.
- Taylor C, Bengler JR. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg Med J*. 2004;21(5):528-32.
- Taylor D, Kennedy MP, Virtue E, McDonald G. A multifaceted intervention improves patient satisfaction and perceptions of emergency department care. *Int J Qual Health Care*. 2006;18(3):238-45.

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

*Rocky Marchellino Sumarauw¹, Diah Fitri Purwaningsih², Andi Nur Indah Sari³

¹Mahasiswa PSIK, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

^{2,3}PSIK, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

Vol. 2, No. 01,
Januari 2021

ISSN online:
2716-2699

Korespondensi *

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

diah_fitri85@yahoo.co.id



ABSTRAK

Perilaku caring perawat adalah bentuk pelayanan keperawatan yang meliputi daya tangkap, keandalan, Jaminan, empati dan bukti langsung kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan kunci dalam upaya meningkatkan *quality of care* dalam layanan kesehatan kepuasan pasien terbentuk karena perbandingan kenyataan dan harapan yang di terima pasien. Berdasarkan hasil wawancara dari tiga pasien salah seorang pasien mengatakan, pasien tersebut kurang puas, dari nilai Indeks kepuasan masyarakat kelas III rumah sakit umum anutapura berada pada kategori kurang baik. Tujuan penelitian ini diketahuinya hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Anutapura. Jenis penelitian ini survey analitik dengan pendekatan cross sectional variabel independen yaitu caring perawat dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, jenis data yaitu primer dan sekunder. Analisa data menggunakan univariate dan bivariate dengan uji Chi-Square. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang saat penelitian sedang dirawat. Sampel penelitian berjumlah 30 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling. Hasil riset menunjukkan sebagian besar responden melaporkan sikap caring perawat baik sebanyak 16 responden (53.3%) serta lumayan sebanyak 14 responden (46.7%). Sebagian responden mengatakan sangat memuaskan dengan sikap caring perawat sebanyak 11 responden (36.7%) serta kurang memuaskan sebanyak 9 responden (30.0%). Hasil uji statistic didapatkan nilai $P = 0.008$ ($P\text{-Value} < 0.05$). Kesimpulan riset ini yaitu terdapat hubungan bermakna antara sikap caring perawat dengan kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Anutapura. Rekomendasi buat pihak Rumah Sakit Umum Anutapura Di Ruang Rawat Inap Kepuasan Pasien adalah kunci utama dalam penilaian mutu pelayanan dalam suatu instansi pelayanan kerja wajib dikedepankan.

Kata Kunci: Caring, Kepuasan, Pasien.

ABSTRACT

Nurse caring behavior is a form of nursing service that includes comprehension, reliability, assurance, empathy and direct evidence to patients. Patient satisfaction is the key in efforts to improve quality of care in health services. Patient satisfaction is formed because of the comparison of reality and expectations received by patients. Based on the results of interviews from three patients, one of the patients said that the patient was not satisfied, from the value of the Community Satisfaction Index Class III of the Singapore General Hospital was in the poor category. The aim of this research is to know the relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Inpatient Room of Anutapura General Hospital. This type of research is an analytic survey with a cross sectional approach, the independent variable is nurse caring and the dependent variable is patient satisfaction. Data collection using a questionnaire, the types of data are primary and secondary. Data analysis used univariate and bivariate with Chi-Square test. The population in this study were patients who were currently being treated. The research sample consisted of 30 respondents. Sampling using purposive sampling technique. The results showed that most of the respondents reported good caring attitudes as many as 16 respondents (53.3%) and 14 respondents (46.7%). Some respondents said that 11 respondents were very satisfied with the caring attitude of nurses (36.7%) and 9 respondents (30.0%) were not satisfied. The statistical test results obtained value $P = 0.008$ ($P\text{-Value} < 0.05$). The conclusion of this research is that there is a significant relationship between the caring attitude of nurses and patient satisfaction in the Inpatient Room of the Anutapura General Hospital. Recommendations for advice to the Anutapura General Hospital in Inpatient Rooms Patient satisfaction is the main key in assessing the quality of service in a work service agency that must be put forward.

Keywords: Caring, Satisfaction, Patient.

PENDAHULUAN

Mutu Pelayanan Keperawatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dasar pasien mencakup biologis, psikologis, sosial, maupun spiritual yang dilakukan oleh seorang perawat. mutu pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan yang koperhensif dan menjelaskan sekaligus menggambarkan tentang produk layanan keperawatan itu sendiri, (Kusnanto, 2019)

Mutu pelayanan keperawatan di dasari oleh 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain *reability, tangible, assurance, responsiveness, dan empathy* (Bauk et al dalam Kusnanto 2019). Keandalan (Reliability) beehubungan dengan kemahiran seorang perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan yang berstandar atau SOP, dapat dipercaya dan akurat. Kinerja seorang perawat harus seimbang dengan harapan kepuasan pasien yang baik. Bukti Fisik (*Tangible*) berhubungan dengan pemenuhan fasilitas fisik, kesediaan peralatan medis, jumlah tenaga kerja dan bentuk komunikasi yang baik harus disediakan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Jaminan (*Assurance*) berhubungan dengan intelektual seorang perawat mencakup kemampuan memberikan informasi yang tepat, kesopanan saat melakukan tugas dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat. Daya Tangkap (*Responsiveness*), berhubungan dengan kemampuan seorang perawat dalam merespon panggilan pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Empati (*Empathy*) berhubungan dengan kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi yang terapeutik sehingga terjadi hubungan saling percaya. Perawat harus menempatkan posisi seperti sebagai pasien sehingga perawat dapat merasakan apa yang dirasakan seorang pasien.

*Rocky Marchellino Sumarauw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Pengukuran Kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi meliputi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Hasil dari penelitian keperawatan menunjukkan bahwa 82,7% merasa puas dengan pelayanan keperawatan di bangsal orthopedic Rumah sakit sains Malaysia mencakup ketenangan, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati yang di berikan oleh perawat (Sherly, 2012).

Caring adalah point utama dalam tindakan keperawatan, hal ini mengacu pada beberapa hal seperti disiplin atas pengetahuan dan profesional praktek, sarjana keperawatan mengemukakan sebuah pendapat bahwa praktik keperawatan harus dilandasi kepedulian. Teori tersebut diterima bahwa kepedulian adalah inti dari peran seorang perawat selanjutnya telah didefinisikan bahwa peduli adalah identitas mutlak keperawatan. Sudah semestinya bagi seorang perawat dalam menjalankan tugas praktek keperawatan pandangan kepedulian menjadi peran dan identitas mereka. (Aring, 2016).

Penelitian di Negara Irlandia dan Yunani menunjukkan pelayanan *caring* yang buruk dengan presentase 11% dan 47%. *International Association of Human Caring* mengemukakan bahwa keperawatan tidak terlepas dari empat konsep yaitu kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, merawat adalah apa yang perawat lakukan (Aiken, 2012).

Bagi para pengguna layanan kesehatan di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian penting. Berdasarkan hasil beberapa penelitian menunjukan pasien masih kurang puas dengan pelayanan keperawatan seperti penelitian, Tyan dkk (2014) Di RSUD provinsi Lampung, dari 18 responden yang mengatakan perawat tidak *caring* sebanyak 12 responden yang mengatakan tidak puas (66,7%), dan sebanyak 6 atau (33,3%) responden yang mengatakan puas. Selanjutnya dari 22 responden yang mengatakan perawat *caring* sebanyak 4 atau (18,2%) responden yang mengatakan tidak puas, dan sebanyak 18 atau (81,8%) responden mengatakan puas. Dan penelitian Abdul dkk (2013), di RSUD Baubau, didapati (6,2%) pasien yang masih merasa kurang puas dengan perilaku *caring* perawat. Penelitian yang di lakukan oleh Nuraini menemukan (32,7%) sebanyak 16 pasien di Rumah sakit umum Anutapura Palu masih kurang puas dengan pelayanan keperawatan oleh, (Nuraini, 2017)

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah yaitu "Apakah ada hubungan Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Cendrawasi dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura Palu ?"

POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi dalam riset ini merupakan seluruh penderita yang di Ruang Cendrawasi dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura Palu serta memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi terjangkau yang bisa dipergunakan sebagai subjek riset melalui sampling. Metode pengambilan sampel pada riset ini dengan memakai rumus *estimasi proposi*, didapatkan sampel sebanyak 42,88 kemudian dibulatkan menjadi 43 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *Nonprobability sampling*. Jumlah populasi di dalam penelitian tidak diketahui dengan jelas, sehingga jenis *sampling* yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* Pengambilan subjek penelitian berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yaitu :Kriteria inklusi: Pasien minimal masa perawatan 2 hari, Bisa membaca dan menulis, Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik dan Kriteria eksklusi Pasien yang menolak menjadi responden

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan analisis *univariate* dan analisis *bivariate*. Hasil distribusi karakteristik responden berupa kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Hasil analisa *univariate* akan mendistribusi setiap variabel dan analisa *bivariate* dalam penelitian ini akan menggambarkan hubungan antara dua variabel yang diteliti yaitu Perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

*Rocky Marchellino Sumarauw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini hasil analisa karakteristik responden akan mendistribusikan setiap karakteristik responden berupa umur, pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin.

a. Umur

Pada penelitian ini umur dibagi menjadi empat kategori berdasarkan kategori umur menurut Depkes RI (2009) yaitu 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir), 46-55 tahun (lansia awal), dan 56-65 Tahun (Lansia akhir), dan 65 tahun keatas (manula) Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

Umur	Frekuensi	Presentasi (%)
26 - 35 Tahun	2	6.7
36 - 45 Tahun	7	23.3
46 - 55 Tahun	9	30.0
56 - 65 Tahun	9	30.0
65 – atas	3	10.0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 1 dari 30 responden yang memiliki jumlah terbanyak adalah lansia awal sebanyak 9 orang atau 30% dan lansia akhir sebanyak 9 orang atau 30%, kemudian memiliki nilai terkecil sebanyak 2 orang atau 6.7%.

b. Jenis Kelamin

Kategori jenis kelamin dalam riset ini bersumber pada teori yang dikemukakan oleh Hungu (2013) bahwa kategori kelamin(seks) merupakan perbandingan antara wanita dengan pria secara biologis semenjak seorang lahir. Seks berkaitan dengan tubuh pria serta wanita. Ada pula kategori kelamin dalam riset ini bisa dilihat dibawah ini ialah:

Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi %
1	Laki – laki	14	46.7
2	Perempuan	16	53.3
	Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 16 atau 53.3 % dan laki-laki berjumlah 14 atau 46.7 %.

c. Pendidikan

Jenis pembelajaran bagi Undang- Undang RI Nomor. 20 tahun 2003, tipe pembelajaran dikategorikan jadi Pembelajaran Dasar yang berupa Sekolah Dasar (SD)/ sederajat serta Sekolah Menengah Awal (SMP)/ sederajat, Pembelajaran Menengah berupa Sekolah Menengah Atas (SMA)/ sederajat serta Pembelajaran Besar bisa berupa perguruan, politeknik, sekolah besar, institut ataupun universitas. Pembelajaran responden dalam riset ini bisa dilihat pada tabel berikut:

*Rocky Marchellino Sumarauw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentasi %
1	Pendidikan Dasar	14	46.7
2	Pendidikan Menengah	12	40.0
3	Pendidikan Tinggi	4	13.3
	Total	30	100.0

Berdasarkan pada tabel 3 tentang pendidikan responden yang memiliki pendidikan terbanyak adalah Pendidikan Dasar (46.7 %) dengan frekuensi sebanyak 14 responden dari 30 responden pada penelitian ini.

d. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas responden sehari-hari, Menurut Sakernas (Notoadmodjo, 2012) jenis pekerjaan di bagi tujuh yaitu pedagang, buruh/tani, PNS, TNI/Polri, pensiunan, wiraswasta, IRT. Pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

No	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Buruh/Tani	8	27.7
2	PNS	2	6.7
3	Wiraswasta	7	23.3
4	IRT	13	43.3
	Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 30 responden memiliki jumlah reponden terbanyak berprofesi sebagai IRT dengan frekuensi 13 orang atau 43.3 %, dan jumlah terkecil berprofesi sebagai PNS dengan frekuensi 2 orang atau 6.7 %.

Analisa Univariate

a. Perilaku *caring* perawat

Dalam penelitian ini digunakan tiga kategori Perilaku *caring* yaitu baik jika skor jawaban responden >75%, cukup jika skor jawaban responden 56 – 75 % dan kurang jika skor jawaban responden <56 %

Tabel 5 Distribusi Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

No	Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi	Presentasi %
1	Baik	16	53.3
2	Cukup	14	46.7
3	Kurang	0	0
	Total	30	100

*Rocky Marchellino Sumaraw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 30 responden jumlah terbanyak responden menjawab perilaku *caring* perawat baik dengan frekuensi 16 orang atau presentasi 53.3 % dan tidak ada responden yang menjawab *caring* perawat kurang dengan presentasi 0 %.

b. Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini berdasarkan harapan dan kenyataan yang terdiri dari lima dimensi *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*, dengan tiga kategori sangat memuaskan jika skor kenyataan > harapan, memuaskan jika skor kenyataan = harapan dan kurang memuaskan jika skor kenyataan < harapan, kepuasan pasien pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Cendrawasi dan Rajawali Rumah Sakit Anutapura.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Memuaskan	11	36.7
2	Memuaskan	10	33.3
3	Kurang Memuaskan	9	30.0
Total		30	100

Berdasarkan tabel 6 dari 30 responden memiliki jawaban terbanyak sangat memuaskan dengan frekuensi 11 orang atau 36.7% dan memiliki jawaban terkecil kurang memuaskan dengan rekuensi 9 orang atau 30.0 %.

Analisa Bivariate

Pada penelitian ini analisa *bivariate* dilakukan untuk melihat hubungan antara variable independen (Perilaku *caring* perawat) dan variabel dependen (Kepuasan pasien), analisa *bivariate* dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-square*.

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien :

Tabel 7 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Cendrawasi dan Rajawali

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien						Jumlah	<i>P.Value</i>	
	Sangat Memuaskan		Memuaskan		Kurang Memuaskan				
	F	%	F	%	f	%			
Baik	7	63.6	8	80	1	11.1	16	53.3	0.008
Cukup	4	36.4	2	20	8	88,9	14	46.7	
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	
Jumlah	11	100	10	100	9	100	30	100	

Berdasarkan tabel 4.12 dari 30 responden 16 responden yang menjawab *caring* perawat baik dengan presentasi 53.3%, 7 di antaranya merasa sangat memuaskan dengan presentasi 63.6, 8 responden lainnya merasa memuaskan dengan presentasi 80% dan 1 responden merasa kurang memuaskan dengan presentasi 11.1%, kemudian 14 responden yang menjawab *caring* perawat cukup dengan presentasi 46.7%, 4 di antaranya merasa sangat memuaskan dengan presentasi 36,4% dan 2 responden merasa memuaskan dengan presentasi 20%, kemudian 8 responden lainnya merasa kurang memuaskan dengan presentasi 88.9%. dari tabel di atas dapat di ketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab *caring* perawat kurang dengan presentasi 0%.

*Rocky Marchellino Sumaraw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* di dapatkan $p.value = 0,008$ ($p.value < 0,05$) yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan kepada 30 pasien di ruang Cendrawasi dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura, didapatkan bahwa 16 responden menjawab perilaku *caring* perawat Baik dan 14 responden lainnya menjawab perilaku *caring* perawat cukup, dengan kepuasan pasien dalam kategori sangat memuaskan sebanyak 11 responden, serta kategori memuaskan 10 responden dan yang terakhir kategori kurang memuaskan sebanyak 9 responden. Dari hasil tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa *caring* di ruangan cendrawasi dan rajawali dikategorikan Baik namun dari hasil analisa tersebut terdapat kepuasan pasien yang masih kurang memuaskan hal ini dikarenakan untuk kuesioner Perilaku *caring* sebagian besar menjawab ya pada pernyataan perawat tidak berpakaian rapih, perawat tidak memberikan jaminan mengenai prosedur rumah sakit dan perawat tidak mendengarkan pasien, dalam melakukan tugasnya seorang perawat haruslah profesional dan optimal sesuai yang di katakan kusnanto 2019, ketika melakukan tugas seorang perawat harus memberikan pelayanan yang paripurna artinya sebuah pelayanan yang kopleks dari perawat tersebut hingga ke pasiennya. Selanjutnya peneliti juga menemukan berdasarkan kuesiner Perilaku *caring* perawat sebagian besar responden menjawab ya pada pernyataan yaitu perawat bersikap manis dengan pasien dan perawat melibatkan keluarga pasien dalam perawatan pasien.

Pada penelitian ini untuk kuesioner kepuasan pasien peneliti menggunakan lima dimensi kepuasan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*, hasil penelitian menunjukan bahwa dari 30 responden di ruang Cendrawasi dan Rajawali Rumah Sakit Umum Anutapura berdasarkan hasil kuesiner kepuasan pasien sebagian besar menjawab sangat memuaskan. Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menjawab dengan jawaban terbanyak memuaskan dan jawaban terkecil sangat memuaskan, kemudian dimensi *reliability* sebagian besar menjawab kurang memuaskan dan sebagian kecil menjawab sangat memuaskan, selanjutnya untuk dimensi *emphaty* sebagian besar responden menjawab memuaskan dengan jawaban terkecil sangat memuaskan, selanjutnya untuk dimensi *assurance* sebagian besar responden menjawab memuaskan dengan jumlah jawaban terkecil sangat memuaskan dan terakhir dimensi *tangible* sebagian besar menjawab memuaskan dan jumlah jawaban terkecil sangat memuaskan, hasil keseluruhan analisis variabel kepuasan pasien dari 30 respinden sebagian besar merasa memuaskan dengan perilaku perawat dan sabagian kecil merasa tidak memuaskan.

Hasil penelitian yang menghubungkan variabel independen dan variabel dependent berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan $p.value = 0,008$ ($p.value < 0,05$) yang berarti H_a di terima dan H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa pada lembar jawaban responden diketahui sebagian besar menjawab perilaku *caring* perawat baik dengan jawaban terbanyak adalah perawat selalu bersikap manis dengan pasien, selalu memantau efek pengobatan pasien dan menganjurkan aspek perawatan diri, sesuai dengan itu dapat dikatakan bahwa perawat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, sesuai data yang ditemukan peneliti dari 16 responden yang menjawab perilaku *caring* baik, 8 responden merasa memuaskan dengan presentasi 80%. Perry dan Potter menjelaskan bahwa mencermati ialah kunci dari ikatan perawat dengan klien, sebab dengan mencermati cerita/ keluhan klien hendak menolong klien kurangi tekanan terhadap penyakitnya, beberapa responden lain menjawab ya pada kuesiner *caring* perawat dengan pernyataan perawat tidak mendengarkan pasien, hal tersebut dikarenakan perawat kurang perhatian terhadap pasien, pernyataan ini didukung dengan jawaban terbanyak responden selajutnya adalah perawat tindak menjelaskan jaminan mengenai prosedur rumah sakit. Selain itu berdasarkan hasil kuesioner kepuasan pasien menunjukan nilai terbesar responden merasa sangat memuaskan, peneliti juga menemukan bahwa ada responden yang menjawab perilaku *caring* perawat baik tetapi merasa kurang memuaskan dengan pelayanan keperawatan sejumlah 1 responden atau 11.1% dan ada pula yang menjawab perilaku *caring* perawat cukup merasa kurang memuaskan dengan pelayana keperawatan sejumlah 8 responden atau 88.9%, sehingga dapat diartikan kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari perilaku *caring* perawat namun dari beberapa aspek, pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Kusnanto yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan termasuk di dalamnya fasilitas, prosedur administrasi dan waktu tunggu.

Riset ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Potter serta Perry dalam kusnanto (2019), dimana kinerja perawat yang bersumber pada sikap *caring* hendak jadi sangat berarti dalam pengaruhi mutu pelayanan serta kepuasan penderita di rumah sakit, dimana citra istitusi didetetapkan oleh mutu pelayanan yang nantinya hendak sanggup tingkatkan kepuasan penderita serta kualitas pelayanan serta didukung oleh Sabarguna dalam kusnanto (2019), kepuasan penderita secara subjektif berhubungan dengan mutu dari sesuatu layanan yang didapatkan serta secara objektif berhubungan dengan peristiwa yang sudah dulu sekali, pembelajaran, serta kondisi psikologi, dan area, kepuasan penderita tergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah telah cocok dengan yang diharapkan ataupun belum.

*Rocky Marchellino Sumarauw¹, Diah Fitri Purwaningsih²,
Andi Nur Indah Sari³

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG CENDRAWASI DAN RAJAWALI
RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

PUSTAKA Katulistiwa

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Kalsum (2016). tentang Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat fatmawati dan diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat yang dilihat dari lima dimensi yaitu *responsiveness reliability*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*, dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tyan dkk (2014) Di RSJD provinsi lampung, dari 18 responden yang mengatakan perawat tidak *caring* sebanyak 12 responden yang mengatakan tidak puas (66,7%), dan sebanyak 6 atau (33,3%) responden yang mengatakan puas. Selanjutnya dari 22 responden yang mengatakan perawat *caring* sebanyak 4 atau (18,2%) responden yang mengatakan tidak puas, dan sebanyak 18 atau (81,8%) responden mengatakan puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nuraini (2017). Di rumah sakit umum anutapura dengan judul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang rajawali dan cendrawasi mendapatkan hasil pelayanan keperawatan baik sebanyak 43 responden (87,8%) dan kurang baik sebanyak 6 responden (12,2%). Sebagian responden menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 33 responden (67,3%) dan kurang puas sebanyak 16 responden (32,7%). Hasil uji statistic didapatkan nilai *p.value* = 0,011 (*P.Value* < 0,05). Dengan demikian secara statistic ada hubungan bermakna antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, 2012. *Psychological Testing And Assessment*. Ninth Edition. Boston: Allyn And Bacon di akses 20 juni 2020
- Aring, A. F. C. 2016. *Emergency Nurses' Perspectives : Factors Affecting Caring*. *Journal of Emergency Nursing*, 42(3), 240–245. Di akses 20 juni 2020
- Abdul, Ariyanti. S, Elly L. S. 2013. *Hubungan peralaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit*. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/e403ff6b6bf1791519e89042e6af03a2.pdf> Di akses 20 juni 2020.
- Hungu, 2013 . *Demografi kesehatan Indonesia*. Jakarta : Grasindo
- Kusnanto, 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya : Pusat Penerbit dan Pecetakan Universitas Airlangga (AUP). 57-121
- Nuraini. 2017. *Skripsi hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruangan rajawali dan cendrawasi di rumah sakit umum anutapura palu*
- Shirley Teng K.Y & Norazliah. 2012. *Surgical Patients, Satisfaction of Nursing Care at the Orthopedic Wards in hospital Universiti Sains Malaysia, Health and the Enviroment Journal*, 2012, vol. 3 No. 1 di akses 20 juni 2020
- Tomey, A.M., & Alligood, M. R. 2006. *Nursing theorist and their work (sixth,ed.)*. St. Louis : The C.V Mosby Elsevier.
- Tyan S. Triyoso, Prima D, F. 2014. *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD provinsi Lampung tahun*. *jurnal kesehatan holistic*. Vol 8. No 4. <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/270> Diakses tanggal 20 juni 2020.
- Umi Kalsum. 2016. *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan teratai rumah sakit umum pusat fatmawati* Diakses 28 Agustus 2020
- UUD RI 2003. *SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL*. NO 20 .Jakarta



<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/JKG/article/view/5694>

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Lia Juliani¹, Dedeng Nurkholik², Tita Rohita³

^{1, 2, 3} Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Galuh, Indonesia
(Sejarah artikel: Diserahkan Mei 2021, Diterima Juni 2021, Diterbitkan Juli 2021)

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan di rumah sakit harus mengacu pada aturan dan norma yang berlaku. Salah satu instrumen yang tercakup dalam konsep keperawatan ialah caring perawat. Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Jenis penelitian ini termasuk penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis berdasarkan jumlah tempat tidur sebanyak 244. Pengambilan sampel penelitian dengan proporsional random sampling sebanyak 71 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa caring perawat sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%), kepuasan pasien sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%), dan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai value (0,5 > 0,000 dan hitung > ... tabel (39,300 > 7,815). Kesimpulan penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Saran diharapkan agar melakukan supervisi secara berkala terhadap pelaksanaan perilaku caring perawat, memasukan perilaku caring sebagai standar dalam penilaian kinerja bagi perawat.

Kata Kunci: Caring, kepuasan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Nursing services in hospitals must refer to applicable rules and norms. One of the instruments included in the concept of nursing is caring for nurses. Caring behavior of nurses is very important in meeting patient satisfaction, this is one indicator of service quality in a hospital. Patient satisfaction with nursing services and care is satisfaction with the quality of services provided by nurses to patients during hospitalization. Research purposes This study aims to determine the relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital. Types of research This includes quantitative analytical research with a cross sectional approach. The population in this study were all patients in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital based on the number of beds as many as 244. The research sample was taken by proportional random sampling as many as 71 people. The results showed that most of the caring nurses were in the good category as many as 44 people (62%), patient satisfaction was mostly in the satisfied category as many as 36 people (50.7%), and there was a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class Inpatient Room. III Ciamis District General Hospital because the value of value (0,5 > 0.000 and count > ... table (39,300 > 7,815). showed that there was a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital. Suggestion It is hoped that periodic supervision of the implementation of nurse caring behavior should be carried out, including caring behavior as a standard in performance appraisal for nurses.

Keywords: Caring, satisfaction, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantungkan padanya. Rumah Sakit yang baik adalah Rumah Sakit yang memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek-aspek kemanusiaan yang ada dengan program-program pelayanan kesehatan (Wulan dan Hastuti, 2011).

Pelayanan keperawatan di Rumah Sakit harus mengacu pada aturan dan norma yang berlaku. Setiap tindakan harus berdasar pada SPO (Standar Prosedur Operasional). Salah satu fungsi Rumah Sakit adalah fungsi rawat inap. Oleh sebab itu, membutuhkan pelayanan keperawatan yang komprehensif dan paripurna. Kebutuhan pasien sebagai makhluk bio-psiko, sosio, kultural harus dipenuhi. Pelayanan keperawatan sebagai pelayanan profesional merupakan pelayanan yang bersifat humanistik yang dilaksanakan berdasarkan ilmu dan kiat yang berorientasi kepada kebutuhan pasien, baik secara individu, keluarga, kelompok maupun komunitas yang dilandasi etika profesi keperawatan (Dwidiyanti, 2014).

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi 4 komponen yaitu: manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati. Seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring*, sehingga dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya perawat menerapkan perilaku *caring* (Aripuddin, 2014).

Di dunia, perilaku *caring* perawat sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Depkes, 2008).

RSUD Ciamis merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Ciamis yang masih berkategori Kelas C dengan gambaran pasien rawat inap berdasarkan data rekam medis Rumah Sakit

Umum Daerah Ciamis jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis pada tahun 2015-2017 mengalami peningkatan hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit pada masyarakat baik. Berdasarkan profil Rumah Sakit Umum Kabupaten Ciamis dari 289 tempat tidur rawat inap 244 tempat tidur termasuk di kamar kelas III. Berdasarkan data dari Komite PMKP Ciamis Tahun 2017, kepuasan pelanggan di Ruang Rawat Inap yang diukur dengan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari Menpan Tahun 2014 adalah capaian triwulan I sebesar 79,6%, triwulan II sebesar 80,64%, triwulan III sebesar 81,48%, dan triwulan IV sebesar 84,38% dari target 81% (Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis).

Berdasarkan Informasi yang dihimpun Warta Priangan tanggal 15 Oktober 2017 seorang warga Ciamis mengeluhkan pelayanan di RSUD Ciamis. Salah satu keluarga pasien mengaku kecewa terhadap pelayanan Rumah Sakit pemerintah dikarenakan respon perawat dan dokter yang kurang dalam menangani anaknya yang sakit. Keluhan pasien tersebut merupakan salah satu bentuk sikap perawat yang bertentangan dengan etika profesi keperawatan. Perawat berkata kasar dan kurang sopan merupakan bentuk tindakan yang kurang menghargai pasien, lama memberikan bantuan jika dibutuhkan adalah sikap yang kurang bertanggung jawab dari seorang perawat. Keluhan tersebut menunjukkan pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan dan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit (Apriani, 2017).

Hasil survai awal pada pada saat peneliti melakukan praktek klinik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis masih banyak perawat yang bersikap kurang ramah, judes dan pemaarah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis pada tanggal 20 Maret 2018 terhadap 10 orang Pasien dengan metode wawancara, didapatkan data 6 orang (60%) mengatakan bahwa perawat perawat berbicara dengan pasien jika ada yang perlu ditanya saja, tidak memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu, perawat tidak menatap pasien saat berbicara, pasien cenderung menunggu lama dan perawat kurang tanggap terhadap pasien dan 4 orang (40%) lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah dan baik terhadap Pasien. Hal ini menunjukkan kurang puasnya pasien terhadap *caring* perawat.

Dari latar belakang di atas penulis ingin mengidentifikasi Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Lia Juliani, Dedeng Nurkholik, Tita Rohita / Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

Caring adalah bentuk pemeliharaan hubungan yang menghargai orang lain disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab (Swanson dalam Watson, 2009). *Caring* berkaitan dengan hubungan antar manusia, kemampuan berdedikasi dengan orang lain, perasaan empati, perasaan sayang terhadap orang lain.

Perawat diharuskan memiliki kemampuan untuk peduli terhadap orang lain. Hubungan antara perawat dan klien adalah hubungan memberi dan menerima yang terbentuk dari saling mengenal dan peduli antara perawat dan klien (Potter & Perry, 2013).

Caring adalah inti dari keperawatan, dan memberikan bentuk praktek keperawatan saat perawat membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. *Caring* menekankan penghargaan terhadap harga dan individu, yang berarti dalam memberikan pelayanan keperawatan perawat senantiasa menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien (Potter & Perry, 2013).

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan keperawatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2011).

Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Menurut Muninjaya (2011) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, antara lain:

- 1) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personel contact*.
- 2) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh

emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).

- 3) Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral *hazzard* bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya. “Yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.
- 4) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- 5) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*).
- 6) Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- 7) Keandalan dan ketrampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- 8) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsive*).

Indikator Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2011) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu pelayanan yang dikenal dengan nama ServQual, meliputi:

- 1) *Tangible* (nyata)
- 2) *Reliability* (keandalan)
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap)
- 4) *Assurance* (kepastian)
- 5) *Empathy* (empati)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Menurut Sugiyono (2013), *cross sectional* yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat

Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis berdasarkan jumlah tempat tidur sebanyak 244.

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah sampling. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proporsional random sampling* yaitu sebagian dari populasi yang dapat mewakili target keseluruhan (Notoatmodjo, 2010). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 orang.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini adalah *caring*

perawat. Sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah kepuasan pasien.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 42 pernyataan mengenai *caring* perawat dari *Caring Behavior Inventory I* (Wolf, 1988 dalam Watson, 2009) terjemahan oleh Respati (2012) dan 25 pernyataan kepuasan pasien. Setiap variabel diukur dengan skala likert ini mempunyai gradasi dari tiap-tiap pernyataan untuk *caring* perawat yaitu selalu diberi nilai 4, sering diberi nilai 3, kadang-kadang diberi nilai 2 dan tidak pernah diberi nilai 1, untuk kepuasan pasien mempunyai gradasi yaitu sangat puas (SP) diberi nilai 5, puas (P) diberi nilai 4, cukup puas (CP) diberi nilai 3, tidak puas (TP) diberi nilai 2 dan sangat tidak puas (STP) diberi nilai 1.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Caring Perawat	Kepuasan										Total	ρ value	χ^2_{hitung}	
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
Baik	11	25	30	68,2	3	6,8	0	0	0	0	44	62	0,000	39,300
Kurang Baik	0	0	6	22,2	14	51,9	7	25,9	0	0	27	38		
Jumlah	11	15,6	36	50,7	17	23,9	7	9,9	0	0	71	100		

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar responden berkategori baik yaitu sebanyak 44 orang (62%) dan hampir sebagian besar responden berkategori kurang baik yaitu sebanyak 27 orang (38%).

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

No	Kategori	F	%
1.	Sangat puas	11	15,5
2.	Puas	36	50,7
3.	Cukup Puas	17	23,9
4.	Tidak Puas	7	9,9
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis setengah dari responden berkategori puas yaitu sebanyak 36 orang (50,7%), hampir sebagian responden berkategori cukup puas yaitu sebanyak 17 (23,9%), sebagian kecil responden berkategori sangat puas sebanyak 11 (15,5%), sebagian kecil responden berkategori tidak puas yaitu sebanyak 7 orang (9,9%), dan tidak ada yang menjawab pada kategori sangat tidak puas.

Lia Juliani, Dedeng Nurkholik, Tita Rohita / Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

No	Kategori	F	%
1.	Baik	44	62
2.	Kurang Baik	27	38
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan dari 44 orang (62%) responden kategori *caring* perawatnya baik ada sebanyak 30 orang (68,2%) puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan dari 27 orang (38%) responden dengan kategori *caring* perawat kurang baik sebanyak 14 orang (51,9%) cukup puas terhadap pelayanan keperawatan.

Dari hasil analisa data diperoleh χ^2 hitung sebesar 29,300 dan nilai p value sebesar 0,000, Berdasarkan hasil analisa data di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > p$ value (0,05 > 0,000) dan χ^2 hitung > χ^2 tabel (29,300 > 7,815).

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis item koesioner dimana sebagian besar responden 86% sering (S) pada pernyataan tentang perawat memberikan instruksi atau membimbing pasien, 70% sering (S) pada pernyataan memperlakukan pasien sebagai individu., 50% selalu (SL) pada pernyataan tentang perawat memberikan waktu untuk pasien, 48% sering (S) pada pernyataan tentang perawat memberikan sentuhan terapeutik pada pasien untuk menyampaikan *caring*. 56% sering (S) pada pernyataan tentang memberi harapan dan semangat terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis item koesioner dapat disimpulkan bahwa secara umum *caring* perawat telah mampu memenuhi harapan pasien dimana perawat sudah berupaya semaksimal mungkin untuk berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pelayanan keperawatan kepada pasien rawat inap di rumah sakit. *caring* perawat yang baik dalam penelitian ini disebabkan karena perawat telah

memahami cara melakukan *caring* perawat dengan baik. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat dimana rata-rata perawat berpendidikan S1 dan profesi Ners.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Potter & Perry, (2013) yang menyatakan bahwa perawat diharuskan memiliki kemampuan untuk peduli terhadap orang lain. Hubungan antara perawat dan klien adalah hubungan memberi dan menerima yang terbentuk dari saling mengenal dan peduli antara perawat dan klien karena *Caring* adalah inti dari keperawatan, dan memberikan bentuk praktek keperawatan saat perawat membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. *Caring* menekankan penghargaan terhadap harga dan individu, yang berarti dalam memberikan pelayanan keperawatan perawat senantiasa menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien.

Didukung pula oleh pendapat Kusmiran, (2015) yang menjelaskan bahwa *caring* merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi kesehatan lain. *Caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan pasien/klien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. *Caring* sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menyatakan bahwa sebagian besar atau sebanyak 72,1% perawat yang bertugas di ruang kelas III RS Immanuel Bandung sudah melaksanakan perilaku *caring* yang positif terhadap pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Martiningtyas (2013), yang menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 70,4% perawat yang bertugas di ruangan sudah melaksanakan perilaku *caring* kepada pasien di ruang rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa semua perawat mampu berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan jika perawat berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik antara perawat dengan pasien, perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga berdampak pada tercapai pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis item koesioner dimana sebagian besar responden 77% cukup puas (CP) pada pernyataan perawat selalu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada anda setiap melakukan pemeriksaan, 56% cukup puas (CP) pada pernyataan prosedur pelayanan di ruangan jelas dan mudah dipahami dan perawat menjaga dan memperhatikan kenyamanan anda pada saat melakukan pemeriksaan, 55 % cukup puas (CP) pada pernyataan perawat selalu memberikan nasihat-nasihat pada anda tentang penyakit anda, 53% puas (P) pada pernyataan perawat memberikan informasi hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti tentang keadaan pasien, 52% cukup puas (CP) pada pernyataan perawat memberikan pelayanan yang cepat serta dan 50% cukup puas (CP) pada pernyataan Fasilitas dan alat medis di ruangan lengkap serta Perawat memahami kebutuhan setiap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis item koesioner menunjukan bahwa pelayanan di ruang rawat inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis telah mampu memenuhi harapan pasien dimana kinerja perawat dibanding dengan hasil yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Pohan (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien juga diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Didukung pula oleh pendapat Muninjaya (2011) yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan keperawatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Begitu juga dengan pendapat Supriyanto & Ernawaty (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (90,2%) merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di ruangan kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan sebanyak 56,1 % pasien puas terhadap caring perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa mayoritas pasien dan keluarga pasien sudah mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan harapannya ketika mereka dirawat di rumah sakit. Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang mereka peroleh ketika dirawat di rumah sakit, maka mereka akan datang kembali ketika membutuhkan pelayanan keperawatan, baik untuk mereka sendiri ataupun untuk keluarganya.

Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Hasil analisa data dengan uji statistik *Chie Square* menunjukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > \rho$ value (0,05 > 0,000) dan χ^2 hitung > χ^2 tabel (29,300 > 7,815). Hubungan tersebut merupakan hubungan positif, artinya jika semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga begitu pun sebaliknya jika semakin tidak baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin tidak baik juga.

Hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ini dibuktikan dengan analisa table silang dimana kategori caring perawat baik sebagian besar pasien 68,2% puas terhadap pelayanan keperawatan dan kategori caring perawat kurang baik sebagian besar 51,9% cukup puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukan bahwa caring perawat sangatlah penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini juga merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien karena perawat juga merupakan salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien.

Lia Juliani, Dedeng Nurkholik, Tita Rohita / Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Pernyataan ini didukung oleh teori Watson (2009) mengatakan bahwa *caring* adalah sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian sangat mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh, lingkungan yang penuh *caring* sangat potensial untuk mendukung perkembangan seseorang dan mempengaruhi seseorang dalam memilih tindakan yang terbaik untuk dirinya sendiri dan jika *caring* dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kesehatan individu dan keluarga, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung dengan nilai P-Value sebesar 0.026. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan bahwa ada hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien ($p=0,003$).

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di rumah sakit diman semakin tinggi perilaku *caring* perawat di rumah sakit maka pasien akan merasa puas dan begitu sebaliknya, semakin rendah perilaku *caring* perawat maka pasien akan merasa tidak puas dan akan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. *Caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien, pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien.

SIMPULAN

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%).

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%).

Terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > p \text{ value}$ ($0,05 > 0,000$) dan χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel ($39,300 > 7,815$).

DAFTAR PUSTAKA

- Aripuddin. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Depkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta
- Dwidiyanti. (2014). *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners*. Semarang: Hasani
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. (2011). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Pohan. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. (2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4 volume 1*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Supriyanto & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: 2010
- Watson. (2009). *Theory of Human Caring*. Canada: Mosby Company.
- Wulan, K.& Hastuti, M. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan*. Jakarta: Prestasi.

Jurnal Keperawatan Galuh, Vol.3 No.2 (2021) 51 - 58

