

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

*Rocky Marchellino Sumaraw¹, 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. $P = 0.008$ ($P. Value < 0.05$). 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. $P = 0.008$ ($P. Value < 0.05$). 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) berhubungan 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.

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 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. 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.

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:

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

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 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%.

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 kurnanto 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 menunjukkan 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 analisi variable 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 Kurnanto 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 kurnanto (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 kurnanto (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.

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 perilaku 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 NASIONEL*. NO 20 .Jakarta