

# HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP DEWASA RUMAH SAKIT UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

## CARING BEHAVIOUR OF NURSING NURSE WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN ADULT INPATIENT ROOM OF TANJUNGPURA PONTIANAK UNIVERSITY HOSPITAL

Nur'Aina Surya<sup>\*1</sup>, Maria Fudji Hastuti <sup>\*2</sup>, Winarianti <sup>\*3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura

<sup>2</sup> Dosen Pengajar Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura

<sup>3</sup> Dosen Pengajar Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura

Email : suryanuraina@gmail.com

### ABSTRACT

**Background :** Quality nursing services can be realized through a nursing care based on caring behaviour during the treatment period, so as to affect patient satisfaction which is a reflection of the quality of service health received. Measurement of patient satisfaction level should be an integral part of quality measurement of healthcare service, patient satisfaction survey is important and need to be done to see the willingness or desire of patients. **Aim :** Identify the relationship of caring behavior of nurses to the level of patient satisfaction in the adult inpatient room of Tanjungpura Pontianak university hospital. **Methods :** Quantitative research by using analytical survey research design with cross sectional design in 96 respondents. The research data was analyzed using Spearman's test. **Results :** The caring behavior of nurses in adult inpatient rooms of Tanjungpura Pontianak University Hospital is sufficient (49.0%) and the patient satisfaction rate is satisfied (60.4%). There was a significant association with the strength of the correlation between the caring behavior of nurses with the level of patient satisfaction in the adult hospital of Tanjungpura Pontianak University Hospital with a value of  $p = 0.000$  with a value of  $r = 0.601$ .

**Conclusions :** There is a relationship between caring behavior and the level of patient satisfaction in the adult hospital room of Tanjungpura Pontianak University hospital, nurses must still show mutual trust, mutual respect in serving patients so that patients will feel satisfied with nursing services.

**Keywords :** Caring behavior, patient satisfaction.

### ABSTRAK

**Latar belakang :** Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari perilaku *caring* selama masa perawatan, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pasien yang merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan, survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan untuk melihat kemauan dan keinginan pasien.

**Tujuan :** Mengidentifikasi hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa rumah sakit universitas Tanjungpura Pontianak.

**Metode :** Penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian survey analitik dengan rancangan cross sectional pada 96 responden. Data penelitian ini dianalisis menggunakan uji Spearman.

**Hasil :** Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap dewasa Rumah sakit Universitas Tanjungpura Pontianak adalah cukup (49,0%) dan tingkat kepuasan pasien adalah puas (60,4 %). Terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah sakit Universitas Tanjungpura Pontianak dengan nilai  $p = 0,000$  dengan nilai  $r = 0,601$ .

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa rumah sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, perawat harus tetap menunjukkan sikap saling percaya, saling menghargai dalam melayani pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan.

**Kata kunci :** Perilaku *caring*, Kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan manusia, dan memberikan pelayanan komprehensif terhadap seluruh aspek kehidupan yaitu bio-psiko-sosial dan spiritual. Keperawatan adalah salah satu profesi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Perawat merupakan salah satu pemberi layanan keperawatan terbesar kepada pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam hal ini perawat dapat dikatakan sebagai tenaga kesehatan yang sangat besar perannya terhadap kualitas layanan kesehatan yang akan berdampak kepada kepuasan pasien (LumbanTobing et al., 2018).

Sebagai sentral praktik keperawatan, perilaku caring juga meruakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja dengan cara mengikatkan kepeduliaannya kepada pasien, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan maka akan semakin baik tingkat kepuasan pasien (Mailani & Fitri, 2017). Kepuasan pasien sangat bergantung dari sikap caring perawat, semakin baik sikap caring perawat kepada pasien maka pasien akan semakin percaya dengan perawat dan akan mengikis anggapan tentang perawat yang hanya membantu tugas dokter, caring juga dapat mempersingkat lama rawat pasien (Ilkafah & Hamiah, 2017).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan, survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan untuk melihat kemauan atau keinginan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala dan akurat, untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan yang maksimal. Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan kepala bidang keperawatan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, bahwa penilaian perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sudah pernah dilakukan sebelumnya. Dikarenakan jadwal perawat yang penuh dan kekurangan tenaga penilai, menyebabkan penilaian tidak efektif dan terhenti. Memperkuat fenomena diatas, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien diruang rawat inap dewasa. Berdasarkan wawancara dari 10 pasien, 6 diantaranya mengatakan dan merasakan kurang puas dengan perilaku perawat saat memberikan pelayanan keperawatan selama masa dirawat. Keluhan utama yang dirasakan oleh pasien diantaranya perawat yang kurang tanggap dan terkesan judes, kurang komunikatif

atau jarang komunikasi secara pribadi, pasien merasa kurang nyaman bertanya kepada perawat dan merasa kurang diperhatikan kondisinya oleh perawat. Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan pasien pada rumah sakit ini, maka Rumah Sakit Universitas Tanjungpura akan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pasien rawat inap dewasa yang merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di tiap ruangan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dalam rangka optimalisasi kepuasan pasien sebagai pelanggan.

Adanya ketidakpuasan pasien dan belum adanya penilaian tingkat kepuasan pasien atas perilaku perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah salah satu fenomena, sehingga berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak".

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian survei analitik dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu satuan waktu (*one point in time*) sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian (Dharma, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak. Populasi pada penelitian ini terdiri dari objek atau subjek yang sudah memenuhi kualitas dan karakteristik yang di butuhkan dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak yang berjumlah 127 orang dalam kurun waktu 1 bulan terakhir.

Sampel merupakan bagian dari suatu jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2013). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive Sampling yaitu penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan

yang dikehendaki peneliti (Nursalam, 2014), besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin didapatkan hasil 96 Responden yang dirawat inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar persetujuan (*Informed Consent*), Formulir data demografi, kuesioner perilaku caring perawat (Kuesioner *Caring Behaviour Inventory*), dan Kuesioner Kepuasan Pasien (Kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire*). Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini adalah peneliti memperkenalkan diri, kemudian menjelaskan tujuan dan manfaat serta meminta persetujuan dari responden penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (*Informed Consent*).

Kuesioner diberikan oleh peneliti kepada responden, dan diisi oleh responden. Peneliti memberikan reinforcement positif kepada responden atas kesediaannya berpartisipasi dalam penelitian, kemudian peneliti mengumpulkan data dari responden dan melakukan pengolahan data.

## HASIL

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan karakteristik Individu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, status pernikahan dan lama hari rawat.

Karakteristik responden		F	%
Usia	Remaja akhir	14	14.6
	Dewasa awal	16	16.7
	Dewasa akhir	13	13.5
	Lansia awal	30	31.3
	Lansia akhir	17	17.7
	Lansia	6	6.3
Jenis kelamin	Perempuan	50	52.1
	Laki - laki	46	47.9
Pendidikan	Tidak sekolah	2	2.1
	SD	21	21.9
	SMP	20	20.8
	SMA	33	34.4
	PT	20	20.8
Status pernikahan	Belum Menikah	20	20.8
	Menikah	59	61.5
	Janda / duda	17	17.7
Lama hari rawat	1	22	22.9
	2	49	51.0
	3	16	16.7
	4	5	5.2
	5	3	3.1
	9	1	1.0

Berdasarkan analisis pada tabel 4.1 disimpulkan

bahwa Berdasarkan hasil analisis pada 4.1 dapat disimpulkan bahwa dari total 96 pasien responden terbanyak berada pada rentang usia 46 – 55 tahun yaitu 30 responden dengan presentase 31.3 %. Jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu 50 responden dengan presentase 52,1 %. Menurut tingkat pendidikan responden dengan jumlah terbanyak adalah SMA yaitu 33 responden dengan presentase 34,4 %. Status pernikahan menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah menikah yaitu 59 responden dengan presentase 61,5 % dan menurut lama hari rawat responden yang paling banyak adalah 2 hari yaitu sebanyak 49 responden dengan presentase 51,0 %.

Tabel 4.2 Distribusi perilaku *caring* perawat

Perilaku caring	f	%
42 – 73 (Buruk)	5	5.2
74 – 105 (Kurang)	26	27.1
106 – 137 (Cukup)	47	49.0
138 – 168 (Baik)	18	18.8

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa perilaku *caring* perawat diruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak adalah cukup dengan presentase 49.0 %. Sebanyak 47 responden (49.0 %) menyatakan bahwa perilaku caring perawat cukup selama masa perawatan di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, dan responden yang menyatakan bahwa perilaku caring perawat buruk sebanyak 5 responden dengan presentase 5.2 %.

Tabel 4.3 Distribusi Tingkat kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	F	%
26 – 45 ( Sangat tidak puas)	2	2.1
46 – 65 ( Tidak puas)	22	22.9
66 – 85 ( Puas)	58	60.4
86 – 104 ( Sangat puas)	14	14.6

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak adalah puas dengan presentase 60.4 %. Sebanyak 58 responden (60.4 %) menyatakan puas terhadap pelayanan caring yang diberikan oleh perawat selama masa perawatan di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, dan 2 responden (2.1 %) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 4.4 Hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien.

Variabel	R	P
Perilaku <i>caring</i>	0.601	
Kepuasan pasien	0.601	0.000
Total	96	

Berdasarkan uji statistik pada tabel 4.3 didapatkan data bahwa hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan memperoleh nilai sig (p) 0.000 yang menunjukkan bahwa korelasi antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien adalah bermakna, nilai korelasi Spearman sebesar 0.601 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik responden di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura**

#### **A. Usia**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, menunjukkan bahwa usia responden terbanyak adalah lansia awal (46-55) sebanyak 30 responden (31,3%). Responden mampu menilai mana pelayanan yang memuaskan dan mana yang tidak memuaskan, usia yang semakin meningkat akan meningkatkan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan, berpikir rasional, mengendalikan emosi, dan bertoleransi terhadap orang lain. Pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, termasuk kepuasan dalam perilaku *caring* perawat (Sukesih, Niken, 2012).

Berdasarkan penelitian Lumbantobing Valentina, dkk (2018) tentang persepsi perawat, pasien, dan masyarakat umum tentang perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Bandung menyatakan bahwa usia erat hubungannya dengan kebutuhan akan perhatian dan kasih sayang yang berbeda-beda. Semakin dewasa seseorang diharapkan mampu memiliki pemahan yang lebih baik terkait kebutuhannya dan cara mengkomunikasikannya.

#### **B. Jenis Kelamin**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, didapatkan bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan berjumlah 50 orang (52,1 %), pasien wanita lebih teliti dan lebih mampu mengekspresikan penilaiannya mengenai perilaku *caring* orang lain termasuk perilaku *caring* perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut penelitian Hardianty dkk (2017) tentang hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap utama menjelaskan bahwa wanita membutuhkan waktu lebih banyak untuk menganalisis dan menilai suatu hal dibanding pria. Sehingga wanita lebih teliti dalam menilai orang lain termasuk perilaku perawat dalam memberikan perawatan.

Sejalan dengan penelitian Wicaksono Yanuar, dkk (2012) tentang kiat keperawatan (*caring*) dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan menjelaskan bahwa perempuan memiliki kemampuan daya tahan dalam menghadapi stress lebih tinggi daripada laki-laki. Stress merupakan salah satu penyebab terjadinya ketidaksehatan mental dan fisik pada manusia. Pada sisi lain laki-laki cenderung lebih stabil dan lebih objektif dalam memberikan pelayanan. Saat masa perawatan, pasien akan merasakan cemas dan stress, karena tidak melakukan kegiatan rutin yang sehari hari dilakukannya.

#### **C. Pendidikan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh data responden di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak dengan tingkat pendidikan yaitu, sebagian besar dengan pendidikan tingkat SMA sebanyak 33 responden dengan presentase 34,4 %. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantu membentuk sikap seseorang terhadap orang lain, dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat menilai atau mengevaluasi yang berkaitan dengan suatu materi atau objek yang ditentukan. Pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan akan pelayan dengan nilai-nilai dan harapan pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin pasien kurang menunjukkan penyesuaian diri dengan informasi yang diperoleh dan kebiasaan rutin di rumah sakit, sebaliknya semakin rendah pendidikan maka pasien akan lebih patuh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lumbantobing dkk (2018) tentang persepsi perawat, pasien dan masyarakat umum tentang perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Bandung menunjukkan bahwa kecenderungan hasil perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan oleh pasien kemungkinan besar dipengaruhi oleh banyak hal terutama tingkat pengetahuan dan tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pendidikan seseorang, maka semakin sering mendapat informasi terbaru terkait dengan dunia medis dan semakin kritis dalam mempersepsikan apa yang dirasakan dan diperolehnya selama masa perawatan, memiliki pemahaman yang lebih luas akan kebutuhan terhadap layanan yang memuaskan, baik dari segi komunikasi, tindakan asuhan keperawatan maupun sikap dan perhatian lainnya.

#### D. Status pernikahan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak diperoleh data responden berdasarkan pada status pernikahan yaitu status menikah adalah yang terbanyak berjumlah 59 orang (61,5%). Keluarga adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri atas kepala keluarga dan beberapa orang yang terkumpul dan tinggal dalam keadaan saling ketergantungan. Dalam keluarga terdapat dua atau lebih pribadi yang tergabung karena hubungan darah, hubungan perkawitan atau pengangkatan, hidupnya dalam satu rumah tangga, berinteraksi satu sama lain dan didalam peran masing-masing dan menciptakan serta mempertahankan suatu kebudayaan yang ada dalam pernikahan (Rufaidah, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yunita dan Hariadi (2019) yang mengatakan bahwa sebagian besar responden sudah menikah, dan mempunyai keluarga yang bisa membantu merawatnya di rumah sakit. Perhatian dan empati yang diberikan perawat selama masa perawatan juga harus melihat keterbatasan pasien dan keluarga sehingga akan memberikan perawatan yang optimal baik bagi pasien maupun kepuasan bagi keluarga dalam merawat dan mendapatkan perilaku *caring*.

#### E. Lama Hari Rawat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak diperoleh data responden berdasarkan pada lama hari rawat didapatkan data yaitu lama rawat 2 hari sebanyak 49 responden (51,0%). Pendeknya waktu rawat pasien terhadap perilaku perawat akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, perawat yang berhasil membangun kepercayaan akan membuat pekerjaan perawat menjadi lebih mudah karena sudah mendapat kepercayaan dari pasien (Suksesi, 2012)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rufaidah dkk (2018) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan LOS (length of stay) pada pasien rawat inap menjelaskan bahwa pasien dengan waktu rawat inap yang pendek maka tuntutan pasien sangat tinggi terhadap perilaku *caring*. Pendeknya waktu rawat inap pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku perawat dan tentunya terhadap kepuasan pasien. Pengalaman dan lama waktu rawat pada seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat saat

memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien dan keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan yang berarti hubungan terapeutik perawat dan pasien semakin terbina.

#### 2. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak dengan nilai  $p$  value = 0.000 dimana  $p < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $r = 0,601$  yang berarti kekuatan korelasi sedang. *Caring* merupakan esensi dari praktik keperawatan dalam memenuhi kebutuhan manusia, sebagai *caring profession* perawat harus mampu memahami secara eksplisit dan implisit tentang apa yang terkandung dalam *caring* profesional. Fokus utama dari konseptual *caring* in nursing adalah karakter yang peduli, rasa memiliki dan keterkaitan yang memanifestasikan dirinya dalam tindakan dalam tindakan yang membangkitkan, mengarahkan, atau memfasilitasi pemahaman dan perubahan dalam hal kesehatan, suatu penyakit, penyembuhan, kematian dan kesejahteraan (Faradila dkk, 2018). Peneliti berpendapat bahwa adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan pada persepsi pasien terhadap kegiatan rutin yang dilakukan perawat setiap harinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tiara & Arena Lestari (2013) tentang perilaku *caring* perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap didapatkan bahwa perilaku *caring* yang tinggi dari pelayanan yang diberikan perawat, maka pasien cenderung akan merasa puas. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga akan semakin senang dalam menerima pelayanan yang berarti hubungan terapeutik antara perawat-klien semakin terbina. Perilaku *caring* merupakan praktik keperawatan dimana perawat membantu pasien pulih dari sakitnya, memberikan perhatian, konsen, menghormati kepada orang lain dan kehidupan manusia, cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, pengetahuan, penghargaan, dan menyenangkan.

Membahas kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Luan Maria G dkk, 2018 tentang hubungan kinerja perawat dengan

kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Tk. III Dr. Soetarto Yogyakarta yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi berbagai faktor antara lain kompetensi teknis maksudnya adalah bagaimana memberi pelayanan yang tepat oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan, yaitu meliputi ketepatan dalam proses penerimaan pasien, pendaftaran, waktu tunggu, waktu diperiksa dan mendiagnosa penyakit serta kesembuhan penyakit. Hasil pengukuran kepuasan sangat penting sebagai suatu umpan balik bagi manajemen rumah sakit dalam mengupayakan performa perawat. Penelitian Mailani & Fitri (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang menganalisa bahwa perilaku *caring* merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan juga baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Faradila dkk (2019) yang menunjukkan semakin *caring* perilaku perawat maka pasien merasa semakin puas pula. Adanya pasien yang tidak puas, terjadi karena pasien mempunyai harapan yang tinggi kepada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga apapun yang dilakukan perawat masih belum memberikan kepuasan kepada pasien. Perawat harus tetap menunjukkan sikap saling percaya dalam berkomunikasi, sikap saling menghargai dalam berkomunikasi, sehingga pasien akan mengatakan puas ketika perawat bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien. Kemudian perawat menanggapi keluhan dari pasien perawat harus selalu terbuka atau menanggapi dengan senang hati, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan perawatan yang didapat karena sudah memenuhi harapan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Karakteristik responden terbanyak berada pada rentang usia 46 – 55 tahun, berjenis kelamin perempuan tingkat pendidikan SMA dengan status pernikahan menikah dan lama

hari rawat 2 hari.

2. Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap lantai III adalah cukup dengan presentase 49,0 % dengan tingkat kepuasan pasien adalah puas dengan presentase 60,4 %.
3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji pearson diketahui bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Universitas Tanjungpura.

### Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, saran yang diberikan adalah hasil dari penelitian ini disarankan untuk menjadi salah satu referensi dalam memberikan asuhan keperawatan yang berlandaskan perilaku *caring* menjadi salah satu indikator mutu operasional yang berbasis bukti yang bisa menjadi informasi kepada perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas dalam pemberian pelayanan keperawatan khususnya perilaku *caring* dengan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan dan kualitas pelayanan rumah sakit dan bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi berbasis evidence based. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini, mengkaji lebih dalam seperti faktor-faktor lain yang mungkin akan memengaruhi kepuasan pasien dengan mengembangkan variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusriansa, Erwin, Huda, N. (2015). Persepsi pasien *preoperative* terhadap perilaku *caring* perawat. *JOM*, 2 (2).
- Arief, S. Y., Ertawati, Laili, D. (2017). Perilaku *caring* perawat meningkatkan kepuasan ibu pasien. *Jurnal Ners*, 4 (2) : 144 – 148.
- Darmawan, N.K. AA. (2016). Hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5 (1).
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 535 – 544.
- Dharma, K.K. (2015). *Metodologi penelitian Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media.

- Dharma, K.K. (2017). *Metodologi penelitian Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media.
- Faradila, R. Santoso, W. Zakiyah, A. (2010). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS dan umum.
- Firmansyah, C.S, Richa Noprianty, Indra Karana. (2019). Perilaku *caring* perawat berdasarkan teori Jean Watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 33 – 48.
- Gunawan. S, Lerbin R. Aritonang, Keni, Widya Risnawaty. (2018). Pengukuran kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal bakti masyarakat Indonesia*, 153 – 159.
- Gurusinga, R. (2013). Perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap.
- Hajinezhad, E.M. Azodi, P. (2014). *Nurse caring behaviours from patients and nurses perceptive : a comparative study. European Online Jurnal Of Natural And Social Science* , 3 (4).
- Hardianty, Y. Ernawaty, J. Sabrian, F. (2017). Hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap utama.
- Haryani, A. Lukmanulhakim. (2019). *Predictors of nurse's caring behaviour towards patient with criticalness. KnE Life sciences*.
- Ilkafah. Harniah. (2017). Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap private care centre RSUD DR Wahidin Sudirohusodo Makassar. *E – Journal UMM*, 138 – 146.
- Isnaini, A. Nurhayani, S. Wahyuni, S. (2017). Hubungan pemberian *caring* perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Abu Nawas Lendari tahun 2012. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Kesehatan*.
- Kumajas, W.F. Warouw. H. Bawotong, J. (2014). Hubungan karakteristik individu dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mangondow.
- Kuntoro, W. Wahyudi Istiono. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140 – 147.
- Krisnawati, T. utama, W. Lasri. (2017). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit panti WULYA Malang. *Nursing News*, 2 (2).
- Like J. Mumu, Grace D. Kandou, Diana V. Doda. (2018). Analisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan di poliklinik penyakit dalam RSUD Prof. R. D. Kandao Manado. *E – Journal Usrat*.
- Lele, A.S.J. Berkanis. Tahu, K. hubungan perawat sebagai *caregiver* dan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap cempaka dan kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Johannes Kupang. *CHMK Nursing scientific Journal*, 4 (1).
- Luan, G.M. Prayogi, S.A. badia'ah, A. Murwani, A. (2018). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1 (2).
- Lumbantobing, V. Adiningsih, D. Praptiwi, A. Susilaningsih, S. (2018). Persepsi perawat dan masyarakat umum tentang perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Bandung. *Journal Of Nursing Care & Biomoleculer*, 3 (1).
- Mailani, F. Nera Fitri. (2017). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin. *Journal Endurance*, 203 – 208.
- Maria G.Luan, Agus S. Prayoga, Atik Badi'ah, Arita Murwani. (2018). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Tk. II 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 9-28.
- Mariasih, A. (2018). Hubungan antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. *Jurnal Akper Ngawi*, 31-37.
- Mayasari, F. (2016). Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total Quality Service terhadap kepuasan pasien di poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2 (3).
- Muninjaya, A.G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nastiti, D.A. Kusnanto. Ahsan. (2017). Pelatihan *caring* dengan model partisipatif untuk

- peningkatan kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forkes*, 8 (4).
- Notoatmodji, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nur Aini dan Tutu April Ariani. (2018). *Jurnal Kesehatan Wira Sakti*.
- Nurbiyati, T. (2013). Persepsi pasien tentang perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan.
- Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, dan instrumen penelitian Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). Metodologi penelitian ilmu keperawatan Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Paputungan, A, Sefti Rompas, Yolanda B. Bataha. (2018). Hubungan *caring* perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap dirumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-Journal Keperawatan*, 1-7.
- Patricia A. Potter Anne G. Perry. (2010). *Fundamentals of Nursing 7<sup>th</sup> ed*. Singapore : Elsevier.
- Prabasari, P.A.N. Juwina, N. Maryuti, I.A. (2017). Pengalaman keluarga dalam merawat lansia dirumah (studi fenomenologi). *Jurnal Ners LENTERA*, 5 (1).
- Priambodo, G. (2014). *Caring* dalam asuhan keperawatan kategori *caring* berdasarkan budaya.
- Purwaningsih, F.D. (2018). Perilaku *caring* perawat pelaksana diruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Rufaidah, S. Aeni, Q. Istioningsih. (2018). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan LOS (*Length of Stay*) pada pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 10 (1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sukses, N. (2012). Upaya peningkatan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RS Pertama Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1 (1).
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan*. 9 – 14.
- Swarjana, I.K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta :ANDI.
- Tiara. Lestari, A. (2013). Perilaku *caring* perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan* , (2).
- Triwijayanti, R. (2015). *Caring* dimensions Inventory dalam tatan pelayanan keperawatan. *Jurnal manajemen Keperawatan*, 42 – 47.
- Wicaksono, Y.D. Prawesti, D. (2012). Kiat keperawatan (*caring*) dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan. *Jurnal STIKES*, 5 (2).
- Yunita, S. Hariadi, P. (2019). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan tahun 2019. *Indonesia Truth Health Journal*, 2 (1).