



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 paripurna 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 mengejutkan 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 profesional [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 profesional. Profesional merupakan perpaduan antara pengetahuan dan ketrampilan intelektual, teknis 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 Bakhtapur 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 Penyakit 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 variable 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 Ruangan 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 sesuaidengan 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 trampil 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 mempersilakan 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 empati (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 menarik 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 Ruang 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 NNK. 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. Juwariyah, 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 Cantre 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.