

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ZAINAL ARIFIN
KOTA BENGKULU**

Septi Andrianti, Feny Marlana

Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada
Email : fenymarlena.87@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Rumusan masalah masih adanya pasien rawat inap menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Tujuan penelitian diketahui hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu .

Metode : Desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 91 orang. Data dianalisis secara univariat dan bivariate dengan uji *chi-square*.

Metode : Hasil penelitian terdapat 51,6% responden mendapatkan perilaku caring yang kurang baik dari perawat dan 36,3% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di RS.Zainal Arifin. Hasil uji *chi-square* nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zainal Arifin.

Simpulan : Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengharuan dan perilaku caring perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat.

Kata kunci : Caring, Kepuasan

ABSTRACT

Background : *Caring behavior of nurses is very important in meeting patient satisfaction, this is an indicator of the quality of service in a hospital. Nurses are people who are one of the keys to meeting patient satisfaction. The formulation of the problem is that there are still inpatients who are not satisfied with the services provided by nurses.*

Methods : *The research objective was to determine the relationship between caring behavior and the satisfaction level of inpatients at the Zainal Arifin Hospital.*

Research design with cross sectional approach. The sampling method used accidental sampling technique with a sample size of 91 people. Data were analyzed by univariate and bivariate with chi-square test.

Methods : *The results showed that 51.6% of respondents got caring behavior that was not good from nurses and 36.3% stated that they were not satisfied with service at the Zainal Arifin. hospital. The results of the chi-square test, the value of p 0,000 ($p < 0.05$) means that there is a relationship between caring behavior and the level of satisfaction of inpatients at the Zainal Arifin. Hospital.*

Conclusion : *The party's suggestion is to make a training program to improve the care and caring behavior of nurses so that the level of satisfaction increases.*

Keywords: *Caring, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan dan keperawatan. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan, tingginya pemanfaatan rumah sakit menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, terjangkau dan memuaskan konsumen. Program yang harus dijalankan rumah sakit bukan saja pelayanan yang bersifat pelayanan pengobatan untuk penyembuhan penyakit bagi pasien, tetapi juga pelayanan yang bersifat memberikan informasi yang seluas-luasnya tentang pola hidup sehat melalui promosi pendidikan kesehatan dan mencegah masyarakat yang sehat jatuh ke kondisi sakit (Muninjaya, 2018).

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhannya. Perilaku caring perawat sangat diperlukan dalam memberi perawatan dan berinteraksi dengan pasien, perawat berupaya untuk membantu memenuhi kebutuhan pasien, antara lain dengan membantu pemenuhan kebutuhan pasien tersebut. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati sebagai

seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien (Triyana, 2019)

Perilaku caring perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien. Caring dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya (Sunardi, 2019). Sunardi (2019) mengatakan bahwa perilaku caring dapat meningkatkan derajat kesehatan ataupun semangat pasien dalam menjalani pengobatannya. Caring tidak mutlak bersifat menyembuhkan tapi caring bermanfaat dalam peningkatan citra diri pasien karena pasien mendapatkan kepedulian, perhatian dan kasih sayang, dengan demikian maka psikologis pasien tidak akan terganggu.

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, 2019). Potter dkk., (2018) 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.

Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. 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 (Sukezi, 2019). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Masyarakat miskin juga memiliki hak yang sama dengan golongan masyarakat lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Shirley dkk., (2019) 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. Penelitian di beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasa pasien antara lain yang oleh Mustofa (2019) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang

dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan. 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.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Zainal Arifin. diketahui bahwa jumlah pasien setiap tahunnya mengalami peningkatan dimana pada tahun 2018 jumlah pasien rawat inap sebanyak 948 orang, tahun 2019 sebanyak 1.017 orang dan tahun 2020 sebanyak 1.142 orang. Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Desember – 20 Desember 2020 dari 10 orang pasien rawat inap menyatakan bahwa 7 orang menyatakan kurang puas dan 3 orang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan dari aspek perilaku caring yang diberikan perawat diketahui bahwa dari 10 orang terapat 4 orang yang mendapatkan perilaku caring yang baik dan 6 orang menyatakan mendapatkan perilaku caring kurang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Zainal Arifin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan cara survei dengan menggunakan alat bantu kuesioner dan menggunakan metode pendekatan *cross sectional* dimana penelitian ini digunakan untuk meneliti perilaku caring perawat berhubungan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan pada tanggal 14 Juli – 29 Juli 2021 di Rumah Sakit Zainal Arifin.. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap pada tahun 2020 yaitu 1.142 orang. Sampel adalah sebagian dari objek dan dianggap mewakili seluruh populasi

(Notoatmodjo, 2017). Dalam penelitian ini sampel yang diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu mengambil sampel secara kebetulan saat peneliti berada di tempat penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Pada Pasien
Di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin.

Perilaku Caring	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	47	51,6
Baik	44	48,4
Jumlah	91	100

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden diketahui terdapat 47 responden menyatakan kurang baik

mendapatkan caring dari perawat di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Pasien
di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin..

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	33	36,3
Puas	43	43,0
Sangat Puas	15	15,0
Jumlah	91	100,0

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden diketahui bahwa 36,3% menyatakan kurang puas

mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin.

Tabel 3
Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin.

Perilaku Caring	Tingkat Kepuasan						Total		P value
	Kurang		Puas		Sangat				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	26	55,3	17	36,2	4	8,5	47	100	0,000
Baik	7	15,9	26	59,1	11	25	44	100	
	33	36.3	43	47.3	15	16.5	91	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 91 responden diketahui bahwa 47 orang dengan perilaku caring kurang baik terdapat 26 orang atau 55,3% responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di RS. Zainal Arifin. Sedangkan dari 44 responden dengan perilaku caring yang baik diketahui 11 orang atau 25% menyatakan sangat puas

terhadap pelayanan kesehatan serta 26 orang atau 59,1% responden menyatakan puas dan hanya 7 orang atau 15,9% yang menyatakan puas terhadap pelayanan responden. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai p sebesar 0,000 (p value < 0,05) artinya ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Umum Zainal Arifin.

PEMBAHASAN

Perilaku Caring

Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa dari 91 responden diketahui terdapat 47 responden menyatakan kurang baik mendapatkan caring dari perawat di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin.. Sedangkan 44 responden atau 48,4% mendapatkan caring yang baik dari perawat di Rumah Sakit Zainal Arifin. Adanya perbedaan persepsi responden terhadap perilaku caring perawat. Hal tersebut dipengaruhi oleh persepsi klien terhadap pandangan perawat, sehingga klien menilai perawat dalam perilaku caring masih kurang baik. Perilaku caring yang kurang baik dari pelayanan yang diberikan oleh perawat, klien akan cenderung memiliki persepsi yang baik terhadap perawat. Caring dipersepsikan oleh klien sebagai ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien. Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam

menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat - klien semakin terbina.

Hasil penelitian diketahui bahwa 47 responden menyatakan kurang baik dalam mendapatkan caring dari perawat. Asumsi peneliti hal ini juga terjadi karena factor usia perawat dimana menurut peneliti usia sangat berpengaruh terhadap kinerja untuk berperilaku caring, dimana semakin tua usia perawat maka dalam menerima sebuah pekerjaan akan semakin bertanggung jawab dan berpengalaman. Hal ini akan berdampak pada kinerja perawat untuk berperilaku caring pada pasien semakin baik pula. Sejalan dengan penelitian oleh Ismael (2017) yang menghasilkan bahwa usia berkaitan erat dengan tingkat kedewasaan atau maturitas perawat. Semakin bertambah usia seseorang semakin meningkat pula kedewasaan seseorang, demikian juga psikologisnya akan menunjukkan kematangan jiwa.

Penelitian yang dilakukan oleh Windarini (2019) menghasilkan perawat yang lebih dewasa memiliki perilaku caring yang lebih tinggi pada keluarga pasien karena memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi. Faktor lainnya

yang mempengaruhi perawat di RS. Zainal Arifin. memberikan caring kurang baik terhadap pasien yaitu factor lingkungan kerja. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2017) menghasilkan bahwa lingkungan kerja akan mempengaruhi caring perawat. Lingkungan yang kurang mendukung membuat perawat merasa jenuh dalam bekerja (Zhang & Zheng, 2019).

Peneliti berpendapat bahwa semakin bertambahnya usia seseorang, maka akan mempengaruhi caring seorang perawat, tetapi usia tidak bisa menjamin caring perawat menjadi baik dan buruk atau tinggi dan rendah. Semua tergantung pada individu masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa terdapat 44 responden menyatakan bahwa ia mendapatkan perilaku caring dari perawat dengan baik.

Edyana (2019) mengungkapkan bahwa ada perbedaan kemampuan antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan antar manusia, dimana perempuan memiliki kepekaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Psikologis tersebut seharusnya menjadikan perempuan memiliki caring yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal tersebut berbeda dengan penelitian ini yang menunjukkan perawat baik laki-laki maupun perempuan sebagian besar sama-sama memiliki perilaku caring yang baik. Hasil ini sama halnya dengan pendapat menurut Robbins & Judge (2017) yang mengungkapkan bahwa laki-laki lebih agresif dan lebih besar kemungkinan dalam memiliki pengharapan untuk sukses dibandingkan dengan perempuan. Hal tersebut menjadikan laki-laki memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan perempuan. Terkait dengan

kinerja tersebut, maka laki-laki juga dapat berperilaku caring lebih baik dibandingkan perempuan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti juga berasumsi bahwa selain factor usia dan jenis kelamin, factor pendidikan juga mempengaruhi perilaku perawat terhadap pasien. Notoatmodjo (2019) menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi, pada umumnya menyebabkan orang lebih mampu dan bersedia menerima posisi yang bertanggung jawab. Pendidikan keperawatan mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Pendidikan yang tinggi dari seorang perawat akan memberi pelayanan yang optimal (Asmadi, 2019).

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin bertambah pula pengetahuan yang dimiliki, semakin bertambah pula skill yang dimiliki. Perawat dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi akan merasa percaya diri dan mulai menunjukkan bahwa peningkatan pendidikannya setara dengan kemampuan yang dimilikinya, hal seperti ini memotivasi perawat untuk dapat lebih meningkatkan kualitas layanan asuhan keperawatan khususnya kebersihan diri pasien.

Faktor lain yang mempengaruhi caring menurut peneliti adalah masa kerja seseorang, dimana semakin lama seseorang bekerja, maka keterampilan dan pengalamannya juga semakin meningkat. Pengalaman merupakan salah satu cara kepemilikan pengetahuan yang dialami seseorang dalam kurun waktu yang tidak ditentukan. Secara psikologis seluruh pemikiran manusia, kepribadian dan temperamen ditentukan pengalaman indera. Pikiran dan perasaan bukan penyebab tindakan tapi oleh penyebab

masa lalu. Pengalaman yang dialami seseorang akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan terhadap stimulus sosial. Tanggapan akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap (Azwar, 2019). Sehingga pengalaman yang lebih banyak akan meningkatkan perilaku caring perawat. Kinerja masa lalu cenderung dikaitkan dengan keluarnya dalam posisi baru, maka senioritas itu sendiri tidaklah merupakan peramal yang baik produktivitasnya, jika semua hal sama, tidak ada alasan untuk meyakini bahwa orang-orang yang telah lama bekerja dalam suatu pekerjaan akan lebih baik produktivitasnya dibandingkan dengan mereka yang belum bekerja (Robbins & Judge, 2017). Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukesri (2019) yang menghasilkan bahwa perilaku caring perawat yang lebih senioritas lebih tinggi dibandingkan dengan perawat yang pengalaman kerjanya masih baru. Perawat yang mempunyai masa kerja lebih lama tentunya mempunyai pengalaman yang lebih banyak.

Perawat yang memberikan caring terhadap klien yang berarti perawat sudah dapat menunjukkan perhatian, tanggung jawab atas perawatan yang diberikan terhadap klien dan juga merawat klien dilakukan dengan tulus dan ikhlas. Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan. Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Caring juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih

care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien . (Dwidiyanti, 2019).

Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian didapatkan hasil dari 91 responden diketahui bahwa 36,3% menyatakan kurang puas mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Zainal Arifin. Artinya responden berpersepsi bahwa masih ada perawatn yang belum memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik pada pasien. Perawat tidak pernah mengarahkan pasien dalam melaksanakan terapi, perawat hanya kadang-kadang menguasai tentang hal yang dijelaskannya, masih terdapat perawat yang tidak teliti dalam melakukan tindakan, perawat tidak tenang dalam melakukan tindakan, perawat kadang-kadang lambat bahkan selalu lambat dalam melakukan tindakan kepada pasien.

Risser (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah persepsi, sikap pasien terhadap pelayanan keperawatan, dan merupakan kriteria hasil evaluasi dari kualitas pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2017). Hal ini merupakan bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2019). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Keadaan ini akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan

kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Soejadi, 2016)

Penelitian di beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasan pasien antara lain yang oleh Mustofa (2019) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit adalah melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan (Papastavrou, Andreou & Tsangari, 2019).

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, 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 (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2020). 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, 2019) 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 malam hari.

Demikian juga Parasuraman, dkk (1988), menyatakan bahwa dimensi mutu pelayanan yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan salah satunya berhubungan dengan reliability yaitu kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memuaskan. Hal ini juga dimungkinkan terjadi karena pada pasien gawat darurat yang mendapat pelayanan radiologi memiliki kondisi yang sangat variatif dan dimungkinkan dengan kurangnya pengetahuan akan kriteria hasil rontgen yang bagus, sehingga pasien kurang dapat merasakan kepuasan dari keterampilan petugas dalam melayani pasien.

Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Zainal Arifin.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p \text{ value} < 0,05$) artinya ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Zainal Arifin. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

keperawatan akan semakin baik juga. Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana 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, dkk., 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wolf, dkk (2018) bahwa didapatkan korelasi yang positif antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, yang didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Palese, dkk., (2018) didapatkan data bahwa rata-rata kepuasan pasien 3,3 (SD=0.58), dengan ketentuan rentang skor 1 – 4. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah patient satisfaction scale (PSS), dan didapatkan korelasi yang positif antara caring perawat dengan kepuasan pasien di enam negara di Eropa

Hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Palese, dkk., (2018) tentang *Surgical Patient Satisfaction as an Outcome of Nurses Caring Behaviour* di 6 negara bagian Eropa yang mendapatkan data bahwa rata-rata perilaku caring perawat 4.9 (SD=0.8) berada pada kategori baik, dengan ketentuan rentang skor 1 – 6.

Juga diperkuat dengan hasil penelitian oleh Becker, dkk., (2019) tentang *Nursing Student Caring Behaviours During Blood Pressure Measurement di Minnesota*, mendapatkan data bahwa rata-rata perilaku caring perawat 2.36 (SD=0.50) berada pada kategori baik, dengan ketentuan rentang skor 1 – 3.

Caring adalah suatu karakteristik interpersonal yang tidak diturunkan melalui genetika, tetapi dipelajari melalui pendidikan sebagai budaya profesi. Hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa perilaku caring perawat baik namun kurang puas dengan perilaku caring perawat yaitu sebanyak 7 orang atau 15,9% responden. Hal ini dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam menerima pelayanan perawat. Singgih & Yulia (2019), 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.

Pada penelitian ini terdapat 47 orang yang mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku caring perawat (kurang caring) terdapat 8 orang atau 8,5% menyatakan sangat puas dan sebanyak 17 orang menyatakan puas. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien/ keluarga. Pernyataan ini didukung teori bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien/keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung 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 (Singgih & Yulia, 2019). Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus, 2018). Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan layanan kesehatan (Wright, Causey, & Dienemann, 2019).

SIMPULAN

1. Responden hampir sebagian mendapatkan perilaku caring yang kurang baik dari perawat di RS. Zainal Arifin.
2. Responden hampir sebagian menyatakan puas terhadap perilaku perawat di RS. Zainal Arifin.
3. Ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Zainal Arifin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh.A., Sjattar.E.L., 2018, *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit* [Internet]. Available from: <http://pasca.Unhas.ac.id/jurnsl/files/e403ff6b6bf1791519e89042e6af03a2.pdf&ved>.
- Arifin, A., 2020, *Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku caring Perawat Di ruang Rawat Inap*, Skripsi Skep, Stikes Insan Cendekia Medika, Jombang, hh.02

SARAN

Secara praktis disarankan kepada pihak RS untuk mengembangkan faktor internal dan eksternal perawat menjaga kompetensi caring perawat dengan tetap melakukan penyegaran maupun bimbingan kepada perawat mengenai caring perawat, sehingga kualitas pelayanan keperawatan tetap terjaga dengan baik. Selain itu membuat program pelatihan tentang caring bagi perawat agar perilaku caring perawat menjadi lebih baik, kepada perawat untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan khususnya keterampilan ketika menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan keperawatan profesional, dan kepada peneliti selanjutnya, untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam maka penelitian perlu ditambah dengan data-data kualitatif yang mendukung. Diharapkan dengan data tersebut dapat kita lihat dinamika perilaku caring perawat yang dialami oleh pasien di rumah sakit

- Blais., dkk. 2017. *Praktik Keperawatan Profesional : Konsep & Perspektif* Ed.4. Jakarta : EGC
- Gibson, James, L. & John. 2019. *Organisasi dan manajemen: perilaku, struktur, proses*. Terjemahan Djarkasih. Jakarta: Erlangga.
- Hidayati, N, Widodo, A & Kartinah., 2019, *Hubungan Perilaku Caring perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*, Skripsi Skep, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas

- Muhamadiyah Surakarta, Surakarta, hh.3.
- Hidayat,A.A, 2019, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis data*, Salemba Medika, Jakarta, hh. 60-61.
- Hidayat,A.A, 2020, *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta,hh.31-33.
- Husna, A,R.,Sumarliyah,E.,& Tipo,A,2019, *Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*,vol.02,No.1,hh.42.
- Kotler, P. 2019. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Airlangga
- Kholisah. 2003. *Hubungan perilaku caring perawat dengan kecemasan pasien di Rumah Sakit Umum Pemeliharaan Kesejahteraan Umat Muhammadiyah Temanggung*.
- Murwati & Istichomah., 2019, *Komunikasi Terapeutik panduan bagi keperawatan*, 1rd edn., Fitramaya, Yogyakarta, hh 1-24.
- Muninjaya, 2018. *Manajemen Kesehatan*. edisi kedua. Jakarta: EGC.
- Musliha & Fatmawati., 2017, *Komunikasi keperawatan;Materi Komunikasi Terapeutik*, 3rd edn., Nuha Medika, Yogyakarta, hh 1-30.
- Morrison & Paul., 2018. *Caring and Comuncating;Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*, 2rd edn., EGC. Jakarta.
- Natalia, Listyani.,2019, *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Anak Usia Sekolah Yang Dirawat di Ruang Perawatan Anak RSUD Panembahan Senopati*, Jurnal Keperawatan, vol.1.No.1
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan.*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Noyumala, 2019, *Hubungan Komitmen Perawat Dengan Perilaku Caring Profesional Perawat Melalui Pelaksanaan Patient Safety*, Universitas Hasanudin, Surakarta.
- Nursalam., 2019. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.*, Salemba Medika, Jakarta.
- Potter PA. & Perry AG., 2018, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; 7rd edn.*, Salemba Medika, Jakarta, hh 157-171.
- Prabowo, S.P., Ardiana, A., Wijaya,D, 2019, *Hubungan Tingkat Kognitif Perawat tentang Caring dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSU dr.H.Koesnandi Bondowoso*, vol.2,no.1,hh.149.
- Pribadi. 2017. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan pasien pre operasi fraktur di rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta*
- Qomariah & Lidiyah, 2020, *Hubungan Faktor Komunikasi Dengan*

- Insiden Keselamatan Pasien*, vol.06, No.02, hh.167.
- Sukesi, Niken., 2019, *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*, vol 01, No.01, hh.16.
- Shirley Teng KY & Norazliah,. 2019. *Surgical Patients, Satisfaction of Nursing Care at the Orthopedic Wards in hospital Universiti Sains Malaysia, Health and the Enviroment Journal*, 2019, vol. 3 No. 1
- Sunardi, 2019, *Analisis Perilaku Caring Perawat Pelaksana*, Jurnal Keperawatan, vol.5, No.1,hh.3.
- Sulistyanto. 2019., *Hubungan antara persepsi pasien tentang perilaku caring perawat dengan kecemasan pasien kemoterapi pada kanker payudara di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*
- Sitorus, R. 2017. *Model PraktekKeperawatan Professional di RumahSakit*. Jakarta: EGC
- Triyana, Y. F. 2019.*Teknik Prosedural keperawatan*. Yogyakarta : D-Medika
- Wicaksono, Prawesti., 2019, *Kiat Keperawatan (Caring) Dalam Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan*, Jurnal Keperawatan,vol.5,No.02,hh.121.
- Wiindyasih,2019,Komunikasi Terapeutik perawat [Internet]. Available from : <https://Windyasih.wordpress.com/nursing/komunikasi>
- Watson J. 2019. *Caring science as scared sciene*. Philadelphia: Fa Davis Caompany
- Yuniatun. 2019. *Hubungan pola asuhorang tua dengan kecendrungan perilaku caring pada mahasiswa program Angkatan 2019/2019 PSIK FK UGM*
- Zees, Rini Fahriani.,2018, *Analisis faktor-faktor Organisasi yang berhubungan dengan Perilaku caring Perawat Pelaksana Di Ruang Inap RSUD PROF.DR.H.Aloe Saboe Kota Gorontalo*.Tesis, Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia, Jakarta, hh.13