

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Ega Fatmawati¹, Eka Rokhmiati Wahyu Purnamasari^{2*}, Rina Afrina³

¹⁻³Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

***Korespondensi:**

Eka Rokhmiati Wahyu Purnamasari, Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Gedung HZ, Jl. Harapan Nomor 50, Lenteng Agung – Jakarta Selatan 12610
E-mail:

eka.rokhmiati@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.70304/jmsi.v2i04.49>

Copyright © 2023, Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia
E-ISSN: 2828-1381
P-ISSN: 2828-738X

Abstrak: Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan, namun masih banyak perawat belum menerapkan perilaku *caring*. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat. Desain penelitian menggunakan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dewasa yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok. Teknik pengumpulan data dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 96 responden. Analisis yang digunakan yaitu dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok (nilai $p = 0,000$; OR = 209). Diharapkan para tenaga kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok menjalankan perannya dengan baik, khususnya bagi perawat agar dapat mempertahankan sikap *caring* kepada semua pasien agar kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Perawat, Perilaku *Caring*

Abstract: *Caring behavior towards patients is the essence of nursing which can make a positive contribution to patient satisfaction in receiving nursing services, but there are still many nurses who have not implemented caring behavior. This study aims to determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of satisfaction of patients treated in the inpatient room at Khidmat Sehat Afiat Hospital. The research design uses a cross sectional method. The population in this study were adult patients treated in the inpatient ward of Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Hospital, Depok City. The data collection technique was purposive sampling with a sample size of 96 respondents. The analysis used is the Chi-Square test. The results of the research show that there is a relationship between nurses' caring behavior and the level of satisfaction of patients treated in the inpatient room at Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Hospital, Depok City (p value = 0.000; OR = 209). It is hoped that health workers in the Inpatient Room of Khidmat Sehat Afiat Hospital (KiSA) Depok City will carry out their role well, especially nurses so that they can maintain a caring attitude towards all patients so that patient needs, desires and hopes can be met properly.*

Keywords: Patient Satisfaction, Nurses, Caring Behavior

Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan di Indonesia yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan ⁽¹⁾. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan ⁽¹⁾. Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image ⁽²⁾.

Dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien sendiri terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas. Indeks kepuasan masyarakat per responden pada semester pertama tahun 2019 didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan puas yaitu 84,19%, sedangkan pada semester kedua didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan kurang puas yaitu 78,33%. Perlu diketahui bahwa standar capaian layanan puskesmas yang ditargetkan pemerintah sebesar 76,61–88,30% (baik/puas). Perlu diketahui bahwa pemerintah menetapkan angka persentase kepuasan survei kepuasan layanan publik mutu pelayanan dikatakan sangat puas/sangat baik: 88,31-100%, puas/baik: 78,81-88,30, kurang puas/kurang baik: 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik: < 64,99% ⁽³⁾. Kepuasan pasien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik ⁽⁴⁾.

Hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) instalasi pelayanan RSUD Kota Depok Tahun 2021 didapatkan bahwa data Hasil Survei IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Depok diperoleh hasil 78,06 dengan kategori mutu pelayanan B dan untuk kinerja instalasi pelayanan RSUD Kota Depok adalah Baik. Untuk prioritas peningkatan kualitas pelayanan RSUD Kota Depok pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu waktu penyelesaian (kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai 2,99. Untuk target IKM instalasi pelayanan RSUD Kota Depok pada tahun 2023 sebesar 95 % dengan kategori mutu pelayanan A dan untuk kinerja instalasi pelayanan RSUD Kota Depok adalah Sangat Baik.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani F dan Fitri, yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat ⁽⁵⁾. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan presentase kepuasan sebesar 36,9% ⁽¹⁾.

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

cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien ⁽⁴⁾.

Perilaku – perilaku tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial kearah yang lebih baik. Theory of Human Care mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku *caring* dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan tempat/lingkungan yang mendukung, melindungi, aman, dan atau memperbaiki mental spiritual, sosiokultural, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis ⁽⁴⁾.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Oktober 2022, hasil wawancara dilakukan pada 7 pasien, Dimana 3 mengatakan puas dan 4 mengatakan kurang puas dengan perilaku perawat. Pasien yang mengatakan puas karena mereka lebih dekat pada perawat yang perhatian dan ramah saat pasien membutuhkan bantuan perawat langsung membantu pasien. Ada beberapa pasien yang kurang puas dengan pelayanan karena perawat kurang ramah saat ingin Tindakan perawat tidak menyapa dan memberikan senyum kepada pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian ini ingin mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok tahun 2022.

Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional yang dilakukan dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dewasa yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok dari bulan Juli 2022 sampai September 2022 sebanyak 410 orang. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 212 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Analisa data peneliti menggunakan uji *chi square*.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n	%
Usia	20-30 tahun	85	40,1
	31-40 tahun	97	45,8
	41-50 tahun	30	14,1
	>50 tahun	0	0
Jenis kelamin	Laki-laki	75	35,4
	Perempuan	137	64,6
Pendidikan	SD	0	0,0
	SMP	14	6,6
	SMA	149	70,3
	D3	31	14,6
	S1	18	8,5

Berdasarkan tabel1 menunjukkan bahwa mayoritas umur responden yaitu dewasa awal dari umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 97 orang (45,8%). Variabel jenis kelamin lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 137 orang (64,6%). Variabel Pendidikan mayoritas yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 149 orang (70,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* perawat dan Tingkat kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	n	%
<i>Caring</i> perawat	Baik	192	90,6
	Kurang Baik	20	9,4
Kepuasan pasien	Puas	177	83,5
	Cukup Puas	35	16,5
	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel 2 hasil distribusi frekuensi *caring* perawat dengan total sampel 212 orang, dalam kategori baik sebanyak 192 orang (90,6%), dan kategori kurang baik sebanyak 20 orang (9,4%). Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 212 orang, dalam kategori puas sebanyak 177 orang (83,5%), kategori cukup puas sebanyak 35 orang (16,5%), dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%).

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang di Rawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok.

Perilaku <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan				Nilai p	OR
	Puas		Cukup Puas			
	n	%	n	%		
Baik	176	83,0%	16	7,5%	0,000	209,000
Kurang Baik	1	0,5%	19	9,0%		

Berdasarkan table 3 hasil penelitian didapatkan data Perilaku *caring* baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 176 orang (83%), perilaku *caring* baik dengan tingkat kepuasan cukup puas sebanyak 1 orang (0,5%), sedangkan perilaku *caring* kurang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 176 orang (83%), dan perilaku *caring* kurang baik dengan tingkat kepuasan cukup puas sebanyak 19 orang (9,0%). Dari hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai p sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok. Selain itu didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 209, yang artinya perilaku *caring* perawat yang baik memiliki peluang 209 kali berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok di bandingkan dengan perilaku *caring* perawat yang kurang baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi *caring* perawat dengan total sampel 212 orang, dalam kategori baik sebanyak 192 orang (90,6%), dan kategori kurang baik sebanyak 20 orang (9,4%). *Caring* adalah sentral dalam praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya⁽⁶⁾. *Caring* membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. *Caring* sebagai salah satu syarat utama untuk coping, dengan *caring* perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya⁽⁶⁾.

Dari hasil pengumpulan data pada penelitian ini bahwa hampir seluruhnya perawat telah melakukan *caring* dengan baik sebanyak 192 orang (90,6%), karena responden merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, perawat peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Dan perilaku ini juga di pengaruhi oleh standar mutu pelayanan yang sudah di terapkan di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok, di mana setiap jenis pelayan di lalukan oleh profesi perawat sudah di perlengkapi dengan standar

prosedurnya dan dilakukan uji dan monitoring secara berkala berdasarkan mekanisme mutu yang sudah ada.

Hal ini selaras dengan Tujuan perilaku *caring* adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan ⁽⁶⁾. *Caring* digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana *caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat ⁽⁶⁾.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian mengenai Perilaku *Caring*, dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak Perawat yang berperilaku *Caring*, yaitu hasil studi di pulau Jawa di kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat ⁽⁷⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok mayoritas baik karena perawat selalu mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian, perawat melayani pasien sebagai seorang individual dan menghargai keinginan pasien, perawat memberikan dukungan/motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh, perawat menunjukkan rasa empati, dan perawat merespon secara cepat terhadap panggilan pasien, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan total sampel 212 orang, dalam kategori puas sebanyak 177 orang (83,5%), kategori cukup puas sebanyak 35 orang (16,5%), dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%). Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan ⁽⁶⁾.

Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan ⁽⁶⁾.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan klien. Mutu pelayanan keperawatan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* ⁽⁸⁾.

Dikatakan perawat menerapkan *reability* bila perawat dapat dipercaya dalam memberikan asuhan keperawatan. Jika, perawat memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik maka perawat sudah menerapkan *tangibles*. Dikatakan *assurance* bila perawat memberikan asuhan keperawatan dengan kemampuan, pengetahuan dan perilaku menghargai kepada pasien. Perawat menerapkan *responsiveness* dengan perawat membantu klien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dikatakan perawat itu *emphaty* bila perawat memberikan perhatian personal kepada klien, memahami dan membantu klien menghadapi masalah dan memahami kebutuhan klien. Jika perawat mewujudkan kelima dimensi kualitas pelayanan maka klien akan merasa puas dan akan menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Bila perawat tidak menunjukkan kelima dimensi ini, maka klien akan merasa tidak puas dengan layanan kesehatan, sehingga klien tidak akan kembali ke layanan tersebut ⁽⁶⁾.

Penelitian Linda, tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, karena perawat mendengarkan keluhan dengan tanggap dan langsung membantu pasien ⁽⁹⁾. Tenaga kesehatan juga melakukan komunikasi yang baik sehingga mudah dimengerti dan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang ada di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok karena perawat telah memberikan pelayanan keperawatan dengan baik. Perawat diruangan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik sehingga dapat meyakinkan klien. Perawat berpakaian sopan dan selalu melakukan pelayanan dengan cepat, ramah dan tanggap, perawat selalu bersedia menanggapi keluhan / permasalahan pada klien, perawat menerima dan melayani pasien dengan baik dan cekatan dan bersikap bersahabat.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok. Didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 209, yang artinya perilaku *caring* perawat yang baik memiliki peluang 209 kali terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok.

Hasil ini sejalan dengan peneitian Mailani & Fitri, yang berjudul hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. Didapatkan hasil sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,001) ⁽⁵⁾.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.6 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah *caring* dengan baik dan pasien merasa sudah puas dengan hasil sebesar 83,0%.

Ini sesuai dengan pernyataan Firmansyah, dkk semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawatklien semakin terbina ⁽¹⁰⁾. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum ⁽⁶⁾.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah, yang menyatakan ada gubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ⁽¹¹⁾. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit, karena sebagian besar pelayanan yang ada di Rumah Sakit diberikan oleh perawat. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian psikologis dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan ⁽¹²⁾.

Perilaku *caring* dalam keperawatan dipelajari dari berbagai macam filosofi artinya bukan hanya perawat saja yang berperilaku *caring* tetapi sebagai manusia kita juga bisa memperhatikan sesama. Perilaku *caring* dari perawat dan pelayanan secara komprehensif serta holistik, membantu memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut ⁽¹²⁾.

Kepuasan pasien tergantung pada kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja lebih rendah daripada harapan pasien, pasien akan merasa tidak puas dan bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas. Pengaruh kinerja pelayanan keperawatan salah satunya adalah dari perilaku *caring* perawat⁽¹³⁾.

Berdasarkan analisa peneliti bahwa *caring* perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena mengandung nilai-nilai kemanusiaan sesuai dengan sepuluh karatif faktor dalam menjalankan asuhan keperawatan pada pasien. Pelayanan keperawatan pada dasarnya harus mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat dikatakan *caring* ketika memiliki perhatian dengan sepenuh hati terhadap pasien, kepedulian, empati, komunikasi yang ramah dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik antara perawat-pasien. Ketika perawat melakukan berbagai hal tersebut maka pelayanan keperawatan yang diterima pasien akan sesuai dengan harapannya sehingga pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok, Dimana perilaku *caring* perawat yang baik memiliki peluang berhubungan lebih besar terhadap tingkat kepuasan pasien di dibandingkan dengan perilaku *caring* perawat yang kurang baik.

Daftar Pustaka

1. Andriani A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur*. 2017;2(1):45.
2. Rusnoto, Noor Chollifah YK. Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. 2019;838–849.
3. Permenpan14. Pusat Kesehatan Masyarakat. 2017;1–168.
4. Firmansyah CS, Noprianty R, Karana I. Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *J Kesehat Vokasional*. 2019;4(1):33.
5. Mailani, F., & Fitri N. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *J Endur*. 2017;2(2):203.
6. Kusnanto. Perilaku *Caring* Perawat Profesional. Vol. 21. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airlangga (AUP); 2019. 1–9 p.
7. Kalsum U. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. 2016;
8. Bauk et al. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene. *hesis thesis, Univ Hassanuddin*. 2019;
9. Linda dkk. Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. 2017;
10. Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana I. Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *J Kesehat Vokasional*. 2019;4((1)):33.
11. Ilkafah & Harniah. Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Cantre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha J Nurs Sci*. 2017;1(1):138–46.
12. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
13. Kotler P. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice Hall; 2019.