

.Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap

Ika Puspita Pratiwi^{1*}, Yasir Haskas², Sri Darmawan³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

*E-Mail: penulis-korespondensi: (ikapuspitapратиwi00@gmail.com /081244933117)

(Received:10.02.2023; Reviewed:11.02.2023 ;Accepted:20.02.2023 diisi oleh jurnal editor)

Abstrak

Nursing is a profession that promotes a "cure" attitude, or care and compassion for patients. The patients will complain if the perceived caring behavior does not provide a satisfaction value for him. The purpose of this study determined the relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction in the inpatient Room of Labuan Baji General Hospital. The research method used was an analytic survey study with a cross-sectional approach. The population in this study were inpatients at Labuan Baji General Hospital Makassar. The sampling technique used was accidental (convenience) sampling, with a sampling size of 45 respondents in the inpatient room of the Labuan Baji General Hospital Makassar. The results of the study was most of the respondents stated that nurses already had caring behavior as many as 35 people (77.8%) and there were 8 people (17.8%) who stated that nurses were not caring as well as satisfaction, most of the respondents were satisfied with nurse services, namely as many as 39 people (86.7%) and 6 people (13.3%) were dissatisfied. From the above result it can be concluded that there is a significant relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction where the value of $p = 0.001 < \alpha (0.05)$. The better the caring behavior of nurses in providing nursing services to patients, the better the level of patient satisfaction with services.

Keywords: Patient Satisfaction; Caring Behavior Nurse

Abstrak

Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap "cure", atau kepedulian dan kasih sayang terhadap pasien. Pasien akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan baginya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental (convenience) sampling*, dengan besaran sampling sebanyak 45 responden di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat sudah memiliki perilaku *caring* sebanyak 35 orang (77,8%) dan ada 6 orang (13,3%) yang menyatakan perawat belum *caring* sama halnya dengan kepuasan sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan perawat yaitu sebanyak 39 orang (86,7%) dan yang tidak puas ada 6 orang (13,3%) dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dimana nilai $p=0.001 < \alpha (\alpha 0,05)$. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan semakin baik pula

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Perilaku *Caring* Perawat

Pendahuluan

Rumah Sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) baik fisik maupun psikososial yang dilakukan secara terpadu. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan sekelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan yang paling terdekat dengan penderitaan orang lain, seperti kesakitan dan kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan, yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nurlette et al., 2022).

Era globalisasi yang sedang kita hadapi di bidang kesehatan menimbulkan suatu harapan untuk pulang (Opportunity) meningkatkan pelayanan kesehatan. Tersedianya pasar bebas memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit pemerintah, swasta dan juga asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan. Tuntutan masyarakat/pasien akan pelayanan kesehatan yang tersedia dan memadai sehingga meningkatkan turut memberikan warga di era globalisasi dan memicu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya supaya tidak dimarginalkan oleh masyarakat pasien (Haskas, 2020).

Menurut kemenkes RI tahun 2017 rasio perawat pada tahun 2016 secara nasional adalah 113,40 per 100.000 penduduk, angka ini masih jauh dari target pada tahun 2019 yaitu 180 per 100.000 penduduk. Perawat merupakan profesi yang berhubungan dengan manusia sehingga individu yang berprofesi sebagai perawat dituntut untuk menjadi perawat profesional (Maela et al. 2020). Pelayanan kesehatan di Indonesia juga ikut berkembang dan mengalami perubahan yang cepat baik di bidang barang ataupun jasa pada era globalisasi ini. Hal tersebut tentu berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Salah satu keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan adalah petugas kesehatan terutama perawat dan pasien merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan kesehatan (Wulandari, 2020).

Pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan baik bila seorang perawat memberikan pelayanan prima sesuai standar operasional prosedur sebagaimana diketahui pegawai sebagai role model, perawat merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang ada di lingkungan masyarakat. Tidak hanya itu perawat bahkan dapat dijumpai sampai pelosok tanah air. Oleh karena itu perawat hidup ditengah masyarakat haruslah menjadi panutan/contoh (role model) dalam berkehidupan di masyarakat. Karena perawat merupakan publik figure yang ada di tengah masyarakat Indonesia, maka semua perilaku atau kebiasaan perawat akan menjadi contoh di masyarakat. Terlebih lagi kebiasaan dalam bidang kesehatan, misal perilaku hidup bersih dan sehat, ini akan menjadi sorotan masyarakat dalam (Hanafi, 2017).

Mutu Pelayanan Keperawatan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dasar pasien meliputi biologis, psikologis, sosial, juga spiritual yang akan dilakukan oleh seorang perawat. mutu pelayanan keperawatan ialah suatu bentuk pelayanan yang koperhensif sekaligus mendeskripsikan wacana produk layanan keperawatan itu sendiri (Sumarauw et al., 2021).

Perilaku *caring* perawat sangat penting untuk memenuhi kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Perawat merupakan salah satu penentu kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat akan berdampak pada kualitas pelayanan pasien (Suweko & Warsito, 2019).

Kepuasan (pasien) merupakan kesenangan atau kepuasan bahwa suatu produk atau jasa yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang kami berikan, dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien setia menggunakan kembali layanan medis yang sama saat dibutuhkan lagi, bahkan diketahui mengajak orang lain untuk menggunakan layanan medis yang sama. Ketika kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi, pasien akan puas, maka pasien akan puas (Susanti & Apriana, 2019).

International Association of Human Caring menjelaskan bahwa keperawatan selalu mencakup empat konsep terdiri dari merawat merupakan apa yang dilakukan perawat, manusia adalah sasaran apa yang akan dilakukan perawat, kesehatan merupakan tujuan dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat. Presentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat di Negara Irlandia sebesar 11% dan Yunani sebesar 47% (Sumarauw et al., 2021).

Di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak perawat yang menunjukkan *caring*, yaitu sebanyak 64,2% dari 81 perawat pada penelitian di Pulau Jawa di kota Jakarta (Kalsum, 2016). Studi lain di pulau Jawa yaitu kota Semarang menunjukkan bahwa di antara 50 perawat dengan perilaku *caring*, hingga 60% dari hasil (Belladona et al., 2020).

Untuk di pulau Sulawesi juga telah dilakukan oleh Abdul (2013) menemukan bahwa sebanyak 81,3% dari 157 perawat di RSUD Kota Baubau memiliki perilaku *caring*. Kemudian penelitian yang dilakukan di Sulawesi khususnya Manado di unit penitipan anak GMIM Pancaran Kasih Manado Rumah Sakit Umum Daerah Dewasa Pria dan Wanita menemukan bahwa 56,4% perawat memiliki perilaku *caring* (Belladona et al., 2020).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan desain penelitian survey analitik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan Tujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 Desember 2022 sampai 07 Januari 2023. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu variabel Independen dan dependen, variabel independen adalah *caring* variabel dependen adalah Kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di rsud labuang baji makassar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* bertujuan untuk mengetahui sampel sesuai dengan kriteria inklusi. Teknik pengumpulan dalam penelitian menggunakan Data primer dengan metode kuesioner dengan cara memberikan daftar pertanyaan dengan beberapa pilihan jawaban kepada responden. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer dengan tujuan melengkapi data primer. Adapun alat pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner Kepuasan pasien dengan 25 pertanyaan dan kuisisioner Inventaris perilaku *caring* dengan 42 pertanyaan. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *editing, koding, dan entyr data, dan tabulasi*. Penelitian ini menggunakan analisis univariat yang digunakan untuk melihat distribusi frekuensi, dan analisis bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap dependen dengan taraf Signifikansi (p) sebesar 0,001 lebih besar dari nilai (α) = 0.05, Dengan berdistribusi normal. Adapun perhitungan rumus tersebut, penelitian menganalisisnya dengan bantuan *Microsoft excel 2021* dan *SPSS 22 For Windows*. Penelitian ini telah lulus mutu etik dengan nomor 674/STIKES-NH-KEPK-XII/2022 yang dikeluarkan pada tanggal 12 Desember 2022 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin.

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25 Tahun	7	15.6%
26-35 Tahun	14	31.1%
36-45 Tahun	11	24.4%
46-55 Tahun	13	28.9%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	25	55.6%
Perempuan	20	44.4%
Pendidikan Terakhir		
Tidak Tamat SD	0	0%
Tamat SD	4	8.9%
Tamat SMP	4	8.9%
Tamat SMA	15	33.3%
Tamat Diploma	6	13.3%
Tamat Sarjana	16	35.6%
Pekerjaan		
PNS	9	20.0%
Pegawai Swasta	11	24.4%
Wiraswata	15	33.3%
Pelajar/Mahasiswa	4	8.9%
Lainnya	6	13.3%

Berdasarkan tabel. 1 diatas menunjukkan distribusi frekuensi karakteristik responden didapatkan bahwamayoritas responden berumur 26-35 sebanyak 14 orang (31.1%) dan yang terendah berumur 17-25 Tahun sebanyak 7 orang (15.6%). Menurut jenis kelamin mayoritas Laki-laki sebanyak 25 orang (55.6%) dan yang terendah perempuan sebanyak 20 orang (44.4%). Menurut tingkat pendidikan Terakhir bahwa Tamat Sarjanasebanyak 16 orang (35.6%) terendah pendidikan tamat SD dan SMP sebanyak 4 orang (8.9%). Menurut tingkat Pekerjaan Wiraswata sebanyak 15 orang (33.3%) dan yang terendah pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (8.9%).

2. Analisis Bivariat

Tabel. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di RSIA Sitti khadijah 1 Muhammadiyah makassar.

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien						ρ	α
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
<i>Caring</i>	35	77.8	2	4.4	37	86.7	0,001	0,05
Tidak <i>Caring</i>	4	8.9	4	8.9	8	13.3		
Total	39	86.7	6	13,3	45	100,0		

Berdasarkan Tabel. 2 diatas didapatkan hasil bahwa dari 45 responden ada 37 responden (86.7%) yang menyatakan perawat berperilaku *caring* diantaranya 35 orang (77.8%) yang menyatakan puas dengan *caring* perawat dan masih ada 2 orang (4.4%) yang menyatakan tidak puas dengan *caring* perawat sedangkan ada 8 orang (13.3%) yang menyatakan perawat tidak *caring* diantaranya responden meyakini bahwa perawat tidak berperilaku *caring* tetapi puasa akan pelayanan perawat yaitu 2 orang (8.9%) dan ada juga 4 orang (8.9%) yang menyatakan tidak *caring* dan tidak puas dengan pelayanan perawat. Jadi total perawat yang menyatakan puas adalah 37 orang (86.7%) dan menyatakan tidak puas ada 8 orang (13.3%).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien yang dilakukan pada 45 responden ada 37 responden (86.7%) yang menyatakan perawat berperilaku *caring* diantaranya 35 orang (77.8%) yang menyatakan puas dengan *caring* perawat dan masih ada 2 orang (4.4%) yang menyatakan tidak puas dengan *caring* perawat sedangkan ada 8 orang (13.6%) yang menyatakan perawat tidak *caring* diantaranya responden meyakini bahwa perawat tidak berperilaku *caring* tetapi puasa akan pelayanan perawat yaitu 4 orang (8.9%) dan ada juga 4 orang (8.9%) yang menyatakan tidak *caring* dan tidak puas dengan pelayanan perawat. Jadi total perawat yang menyatakan puas adalah 37 orang (82.2%) dan menyatakan tidak puas ada 8 orang (17.8%).

Adapun hasil penelitian yang didapat 4 responden yang menyatakan bahwa perawat sudah *caring* namun belum puas dengan pelayanan yang diberikan karena disebabkan oleh masih kurangnya pengetahuan, kemandirian, keahlian serta sikap profesional yang seharusnya yang dimiliki perawat ini dapat tergambarkan pada hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dimana rendahnya poin pada dimensi *Reliability* kemudian ada 4 responden yang menyatakan perawat kurang *caring* namun merasa sudah puas dengan pelayanan perawat ini dipengaruhi oleh perawat tidak terlalu perhatiannya atas keluhan pasien namun perawat sudah mampu mengimbangi dengan komunikasinya seperti dengan bisa menjawab pertanyaan dengan pasien dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* yang menunjukkan $p < 0,05$ maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Untuk analisa perilaku *caring* perawat penilaian dari kuesioner perilaku yang telah di isi oleh pasien diruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar dari 5 subs skala yaitu jaminan keberadaan manusia, saling menghormati, hubungan positif, serta pengetahuan dan kemampuan profesi profesional, perhatian terhadap pengalaman orang lain. Masing-masing perilaku *caring* menunjukkan baik, bernilai rata-rata paling tinggi adalah hubungan positif, dimana dalam kuesioner sudah tergambarkan pada pernyataan yang memberikan intruksi atau bimbingan pada pasien, meluangkan waktu untuk pasien, bersikap jujur tentang penyakit yang dialami oleh pasien, membantu pasien agar meningkatkan kesehatannya, membantu pasien agar merasa nyaman baik secara fisik ataupun emosional, bersikap sabar serta tidak mengenal lelah dalam memberikan pelayanan pada pasien, merasa senang bersama pasien dan meminta pendapat pasien adalah perawatan dirinya. Sedangkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu *attentiveness to the others caring*, dimana tergambarkan perawat kebanyakan tidak mempercayai keluhan yang di ungkapkan pasien, perawat tidak peka terhadap kondisi atau keadaan pasien dan kurangnya perhatian khusus perawat pada pasien serta perawat kurang memprioritaskan kebutuhan yang diperlukan oleh pasien (Hartati, 2016).

Analisis kepuasan pasien melalui dimensi mutu pelayanan keperawatan yaitu *RATER (Reliability, Assurance, Tangible, Empaty, Responsiviness)*. Didapatkan hasil tertinggi adalah dimensi *empaty*, telah mencerminkan segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan dalam memberikan informasi kepada pasien, perawat selalu memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, dan cairan infus, perawat tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi pasien dalam memberikan pelayanan, perawat memperhatikan dukungan moral kepada pasien. Sedangkan dimensi yang terendah adalah dimensi *Reliability* dimana pasien menganggap perawat kurang memberikan informasi tentang fasilitas yang sudah tersedia, cara penggunaan dan tata tertib yang ada di rumah sakit perawat tidak menjelaskan dan memberikan informasi tentang apa saja yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien, serta ketidaktepatan waktu perawat tiba diruangan pasien ketika pasien membutuhkan (Mailani, 2017).

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan setelah mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Peran pada dasarnya adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang, sesuai kedudukannya dalam suatu sistem yang dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar yang bersifat stabil. Peran perawat adalah segenap kewenangan yang dimiliki oleh perawat untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai kompetensi yang dimilikinya. Jadi kepuasan peran perawat adalah suatu perasaan positif tentang perannya sebagai perawat yang memberikan asuhan keperawatan yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Individu dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang perannya tersebut, sementara perawat yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang perannya tersebut (Hidayat, 2017).

Kepuasan pasien yaitu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien merasakan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi (Sipatu, 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (darmawan 2021) didapatkan hasil penelitian terhadap hubungan antara motivasi ekstrinsik (insentif, supervisi, dan lingkungan kerja) terhadap kinerja perawat di RS TK II Pelamonia Makassar. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang terdapat didalam lestari 2015 : 114 dimana teori tersebut baik buruknya kinerja seorang perawat dapat dipengaruhi oleh faktor seperti kepuasan kerja, motivasi, lingkungan kerja dan budaya organisasi. Di dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi perawat baik secara langsung maupun tidak langsung sebab lingkungan kerja terdiri dari tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan penerangan keterangan dan juga hubungan kerja dengan orang-orang yang berada di tempat kerja tersebut. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat sehingga perawat dapat berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan aspek pada pasien, hal tersebut bisa mempengaruhi kepuasan pasien (Haskas, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Kalsum, 2016) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p\text{-value} = 0,004 < \alpha = 0,005$. Didukung dengan penelitian (Karundeng, 2020) didapatkan hasil dari 90 responden yang sudah diteliti sebagian besar mengatakan puas (60%) dan berpendapat bahwa perawat memiliki perilaku *caring* (58,9%) dengan $p\text{-value} = 0,004 < \alpha = 0,005$ dengan menggunakan uji *chi-square* (Mulyono, 2019).

Hasil penelitian ini didukung dari teori yang dikemukakan oleh Deffy (2009) dalam Kusmiran (2015), bahwa *caring* merupakan tindakan dengan sikap peduli kepada orang, menenangkan, memberikan perlindungan terhadap kerugian, memelihara martabat orang lain. Perilaku *caring* dapat dinyatakan sebagai suatu perasaan untuk memberikan keamanan, berupa perilaku dan bekerja sesuai standar. Interaksi *caring* merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan dalam proses perawatan. Teori ini juga dijelaskan oleh Watson (1979) dalam Putri (2016: 12) bahwa *caring* adalah manifestasi dari perhatian orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, penghargaan dan menyenangkan. Berdasarkan uraian di atas peneliti berasumsi bahwa *caring* perawat sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, dimana dalam pemberian asuhan keperawatannya perawat merupakan kegiatan transaksional antara panggilan kebutuhan dari pasien dengan respon perawat (Kusmiran, 2015).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti diruang rawat inap (R.anyelir, R. Melati dan R.mawar) RS TK.II Pelamonia Makassar dan dari data yang telah dilakukan uji Chi Square, sehingga diperoleh nilai $p = 0,002$ yang berarti $p < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak dengan interpretasi menunjukkan bahwa ada hubungan antara *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS TK.II Pelamonia Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Haskas, 2020) tentang Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Barru, dimana berdasarkan hasil uji Chi Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,003 < \alpha = 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III RSUD Barru (Haskas, 2020).

Dalam penelitian lain yaitu yang dilakukan (Apriana, 2019) dengan judul penelitian perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif *non eksperimen* dengan desain *cross sectional*, pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan uji statistik *chi-square* $p\text{-value} = 0,039 < \alpha = 0,005$. Terdapat 74,8% perawat berperilaku *caring* dan 80,5% pasien merasa puas hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien (Sukeksi, 2018).

Di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) yang berjudul perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan hasil penelitian di uji menggunakan uji statistik *chi-square* dengan tingkat kemaknaan $p = 0,006 < \alpha = 0,05$ sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien merasa tidak puas terhadap layanan keperawatan (75,0%) penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien (Rizki, 2020).

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku *caring* seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan semakin baik pula, selain itu unsur *caring* ada beberapa hal juga mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi perawat, mutu pelayanan keperawatan serta ketepatan waktu pelayanan keperawatan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p\text{-value}$ $(0,001) < \alpha$ $(0,05)$.

Saran

1. Bagi rumah sakit
Diharapkan dapat memberikan gambaran, informasi dan evaluasi di bidang manajemen rumah sakit dalam hal kepuasan pasien untuk meningkatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit.
2. Bagi Institusi
Diharapkan bagi institusi agar penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dimasa mendatang khususnya dalam bidang manajemen keperawatan.
3. Bagi Perawat
Diharapkan kepada perawat yang bertugas agar mampu meningkatkan kepuasan pasien melalui perilaku *caring* kepada pasien dengan baik, khususnya pada item *attention to the caring* (perhatian terhadap pengalaman orang lain dan mempertahankan perilaku *caring* di item *positive connectedness* (hubungan positif). Dan untuk kepuasan agar mempertahankan sifat *empathy* yang dimiliki perawat dan meningkatkan pada dimensi *reability*.

Ucapan Terima Kasih

Terkhusus penulis persembahkan untuk kedua orang tua, serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan, memberikan nasehat dan dorongan serta telah banyak berkorban agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik, dan semoga Allah SWT membalasnya dengan keberkahan yang berlimpah, dan juga kebahagiaan. Serta kepada sekolah tinggi ilmu kesehatan nani hasanuddin Makassar, dan pihak RSUD Labuang Baji Makassar yang telah mengizinkan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Referensi

- Belladonna, V., Istichomah, I., & Monika, R. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66. <https://doi.org/10.55426/jksi.v11i1.15>
- Hanafi, Rafil, Bidjuni, Hendro, Abram, Babakar. (2016). Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Kualitas Hidup Pasien Penyakit Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisis Di RSUD Prof. DR. R. D. Kandou Manado, (online), (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/10800/10389>, sitasi 25 Oktober 2017)
- Hartati, Sri., Handayani, Lina., Sulikha. 2016. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten, (online), (<http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/1020/756>, sitasitanggal 23 Oktober 2017).
- Haskas, Y., & Darmawan, S. (2021). Hubungan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rs. Tk. Ii Pelamonia Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(1), 19-25.
- Haskas, Yasir. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Barru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 15 (3): 296-99.
- Mailani, F. & Fitri, N. (2017) Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang. *Journal Endurance*. 2: 203-208.
- Mulyono, M Hadi., Hamzah, Asiah., & Abdullah, A Zulkifli. (2019). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat di RS.TK.III 16.06.01 Ambon. *Jurnal AKK*, Vol 2 No 1, Januari 2013. Hal.18-26
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. 1, 841–847.

- Nusantara, A. F., & Wahyusari, S. (2018). Perilaku Caring Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Stikes Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 2(1), 29–36. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v2i1.101>
- Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2021). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasi dan rajawali rumah sakit umum anutapura palu. *Journal.Stik-Ij.Ac.Id ISSN 2716-2699*, 2, 25–31.
- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019). Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1), 0–11. <https://doi.org/10.52020/jkwwgi.v3i1.1078>
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Sipatu, Lindanur. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD. Undata Palu. *e-jurnal Katalogis, Volume 1 Nomor 1, Januari 2013. ISSN 2302-2019.147-158*.
- Sukesi, N. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan 1: 15-24*
- Wulandari, Rizki Yeni. (2020) Wellnes and Health Magazine Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien; *Jurnal Sebuah Literatur Review. 2(2):321-24*