



JURNAL KESEHATAN

Vol. 12 No. 2 Tahun 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.38165/jk>.

e-ISSN: 2721-9518

p-ISSN: 2088-0278

LP3M Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

HUBUNGAN ANTARA CARING DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Ira Faridasari*

*Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon
irafarida5421@gmail.com

Lin Herlina**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Supriatin**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Fiti Pirianiti**

* Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Cirebon

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan 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. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analitik korelasi dan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini semua pasien Di Ruang Rawat Inap yang sedang menjalani perawatan yang berjumlah 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sehingga diambil sebanyak 80 responden. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini berdasarkan analisa statistik uji dengan chi square menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p = 0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Sehubungan dengan hasil penelitian ini diharapkan perawat pelaksana dapat mengaplikasikan caring untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien dan terutama adalah untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang kita rawat.

Kata Kunci: Caring, Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Abstract

Patient satisfaction is a very important factor to evaluate the quality of nursing services carried out by hospital nurses and caring behavior of nurses is one of the aspects associated with nursing services because caring includes relationships between humans and influences on service quality and patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between caring and the level of patient satisfaction in nursing services. This type of research uses quantitative with analytic correlation and cross-sectional approach. The population in this study were all patients in the inpatient room were undergoing treatment totaling 100 people and sampling used the purposive sampling method so that 80 respondents were taken. Retrieval of research data using a questionnaire. The results of this study based on the statistical analysis of the test with chi square showed that the relationship between caring with the level of patient satisfaction in nursing services in the inpatient room with a probability value ($p = 0,000$). So, the result is a caring relationship with the level of patient satisfaction in nursing services. In connection with the results of

this study, it is expected that the management nurses can apply caring to foster a trusting relationship with the patient and the most important thing is to provide satisfaction to the patients we care for.

Keywords: *Caring, Patient satisfaction in Nursing Services*

PENDAHULUAN

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat⁽¹⁾.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah: akses biaya, dan mutu. Akses tersebut mencakup akses fisik, keuangan, mental, atau sumber daya manusia terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Dari tiga konsep tersebut, kepuasan konsumen merupakan yang terpenting, jika konsumen tidak puas dengan mutu layanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan, karena itu mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut⁽¹⁾.

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan 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. Dapat di nilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Hal ini di dukung oleh penelitian Shirley dkk., 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⁽²⁾.

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sifat caring. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dkk., 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. Hal ini didukung oleh penelitian Husein, 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 pada malam hari⁽²⁾.

Caring adalah tindakan nyata dari care yang menunjukkan suatu rasa kepedulian. Hal ini adalah esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggungjawaban hubungan antara perawat-pasien, dimana perawat harus mampu mengetahui dan memahami tentang kebiasaan manusia dan respon manusia terhadap masalah kesehatan yang sudah ada atau berpotensi akan timbul⁽³⁾.

Penelitian Laila di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang mengatakan bahwa 57% pasien mengatakan tidak puas terhadap perilaku caring perawat dan 66% pasien menilai perilaku caring perawat kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismar di RSUD Anwar Malang tentang perilaku caring perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien, menunjukkan bahwa 48,3% pasien menilai perawat tidak caring dan 79,2% pasien mengatakan tidak puas⁽⁴⁾.

Menurut laporan data Susenas 2011 pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan adalah Rumah Sakit Pemerintah yaitu sebanyak 37,1%, Rumah Sakit Swasta sebanyak 34,3% sisanya adalah Rumah Sakit bersalin dan Puskesmas. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan kesehatan baik Rumah Sakit

Pemerintah maupun Swasta untuk rawat jalan maupun rawat inap semakin meningkat, dimana kepuasan terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit pemerintah secara umum lebih rendah dibanding pelayanan rawat inap Rumah Sakit swasta⁽⁵⁾.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Hubungan *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara *Caring* dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Caring* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasi. Studi korelasi ini merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada sekelompok subjek. Sedangkan rancangan penelitian ini menggunakan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap ada 2 Ruangan yaitu Ruang Anyelir dan Ruang Soka sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling didapatkan 80 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam artian laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang dia ketahui.

Peneliti menggunakan lembar kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Lembar kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu lembar kuesioner untuk layanan keperawatan dan lembar kuesioner harapan pasien rawat inap pada layanan keperawatan. Kedua kuesioner saling terkait agar nantinya dapat dihubungkan hasilnya menjadi kepuasan pasien. Alat ukur *caring* menggunakan lembar kuesioner pertanyaan pasien berisi 10 poin pertanyaan. Lembar kuesioner ini menggunakan format jawaban Skala Likert yaitu jika jawaban positif maka SS (Sangat Setuju) diberi skor 4, jawaban S (Setuju) diberi skor 3, jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2, jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1, dan jika jawaban negative SS (Sangat Setuju) diberi skor 1, jawaban S (Setuju) diberi skor 2, jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 3, jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 4.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat yang dilakukan terhadap tiap variabel dan hasil penelitian. Pada umumnya hasil analisis ini menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel dan Analisis bivariat ini dilakukan dilakukan uji *chi square* untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara *caring* dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Dalam Pelayanan Keperawatan

Caring	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Caring	67	83,8
Tidak Caring	13	16,2
Total	80	100 %

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas Perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2019 dengan kategori *caring* adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak *caring* sebanyak 13 responden (16,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
-----------------	----------------------	-----------------------

Tidak Puas	13	16,2
Puas	48	60,0
Sangat Puas	19	23,8
Total	80	100 %

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas Tingkat Kepuasan pada pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%).

Tabel 3. Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Caring	Kepuasan						Total		P value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Caring	3	10,9	45	40,2	19	15,9	67	100	0,000
Tidak Caring	10	2,1	3	7,8	0	3,1	13	100	
Total	13	16,2	48	60	19	23,8	80	100	

Dari uji statistik dengan Chi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

PEMBAHASAN

Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap dengan kategori caring adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak caring sebanyak 13 responden (16,2%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Agustina Anis pada Tahun 2019 yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD A.W Sjahranie Samarinda sebagian besar perawat berperilaku caring 73,2% dan kategori tidak caring 26,8%⁽⁶⁾.

Keperawatan dan caring adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dan pada saat yang sama mengindikasikan bahwa beberapa aktivitas praktik dilakukan dalam proses caring dilingkungan keperawatan. Chapman menyatakan bahwa salah satu alasan utama mengapa orang-orang masuk ke keperawatan adalah karena keinginan mereka untuk membantu dan merawat orang lain. Hubungan antara pemberi asuhan dan penerima asuhan diketahui secara terbatas, meskipun hubungan ini tampak menjadi jantung pertolongan terapeutik bagi klien. Sedangkan menurut Watson, caring diartikan sebagai manifestasi dari perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu yang memburuk, cinta dan ikatan, selalu bersama, empati, penghargaan, dan menyenangkan. Kozier dalam Sitorus menyatakan Caring berarti mengandung tiga hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas. Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat adalah sifat dasar perawat sebagai manusia untuk membantu, memperhatikan, mengurus, dan menyediakan bantuan serta memberi dukungan untuk intervensi keperawatan dalam rangka mencapai derajat kesejahteraan yang lebih tinggi dengan penuh perasaan berdasarkan kemanusiaan dan aspek moral⁽⁷⁾.

Peneliti berasumsi bahwa peran caring dalam keperawatan merupakan hal yang sangat penting untuk diaplikasikan, dikarenakan perawat sangat sering berinteraksi dengan pasien. Dengan diaplikasikannya caring dalam keperawatan diharapkan dapat menjalin bina hubungan saling

percaya antara perawat dengan pasien, sehingga perawat akan lebih mudah untuk melakukan intervensi dan implementasi sesuai dengan standar operasional prosedur atau sesuai dengan asuhan keperawatan.

Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agus Triyono yang berjudul Hubungan Antara Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKT Prima Sangatta Tahun 2019 menunjukkan hasil Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta tergolong Puas yaitu (58,7%), sangat puas (23,2%) dan hanya (18,1%) pasien yang menyatakan tidak puas⁽⁸⁾.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pasien dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan juga diartikan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan⁽⁷⁾.

Senada dengan pernyataan diatas Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungan yang dirasakan seseorang (Philip Kotler dalam Wijono). Menurut Oliver dalam Setiawan, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya⁽⁵⁾.

Model kepuasan pelanggan/pasien terbagi menjadi dua bagian, diantara yaitu: kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan, ini diartikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan menurut model kesenjangan.

Banyak faktor yang menjadi alasan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, diantaranya diakibatkan oleh kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana. Pada Kualitas produk atau jasa misalnya, Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Tidak hanya itu, contoh lainnya adalah pada kualitas pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.

Dari berbagai teori diatas peneliti berasumsi bahwa ketika semua harapan pasien bisa dipenuhi oleh tenaga medis khususnya tenaga perawat, dan pasien merasa sesuai dengan produk atau jasa yang seharusnya dia terima. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan, hal ini diakibatkan oleh kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, pelayanan, fasilitas, komunikasi, suasana yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan mutu dan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, maka dibutuhkan kerja yang ekstra dalam memperhatikan apa yang betul-betul pasien butuhkan.

Hubungan Caring dengan Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan hasil dari uji statistik dengan Khi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sukma Yunita dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019 dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan perilaku caring mayoritas selalu sebanyak 37

responden (88,1 %), kepuasan pasien mayoritas sangat puas sebanyak 37 responden (88,1 %). Hasil uji statistik dengan chi square diperoleh nilai value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian terdapat Hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien⁽⁸⁾. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina Anis yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Hasil Penelitian menunjukkan Sebagian besar perawat berperilaku caring (53,2%) dan sebagian besar pasien puas (51,9%). Berdasarkan uji Chi Square, didapatkan nilai p value=0,001. Hasil p value $< 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang caring⁽⁶⁾.

Perawatan adalah pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio, psiko, social, spiritual, yang menyeluruh ditujukan kepada individu, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh kehidupan manusia⁽⁹⁾. Sedangkan keperawatan adalah proses aksi dan interaksi untuk membantu individu dari berbagai kelompok umur dalam memenuhi kebutuhannya dan menangani status kesehatan mereka pada saat tertentu dalam suatu siklus kehidupan⁽¹⁰⁾.

Perawat memiliki peranan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada pasien, karena perawat bisa berperan sebagai *caregiver* (Pengasuh). Peran perawat sebagai pengasuh dilakukan dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia melalui pemberian pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan dilakukan mulai dari yang paling sederhana sampai yang paling kompleks, sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dengan caring tersebut, maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. 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) 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⁽¹⁰⁾.

Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa ketika perawat memperhatikan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian yang penuh terhadap pasiennya, maka perawat akan dengan mudah mendapatkan sebuah penghargaan dari pasien dalam bentuk kepuasan. Sehingga penting bahwasanya seorang perawat untuk kembali memerankan tugas profesionalnya sehingga pasien bisa merasakan kepuasan dan mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap adalah Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap dengan kategori caring adalah 67 responden (83,8%), kategori tidak caring sebanyak 13 responden (16,2%). Mayoritas tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap mengalami tingkat puas sebanyak 48 responden (60%), berikutnya dengan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 19 responden (23,8%), kategori ketidakpuasan dengan jumlah 13 responden (16,2%) jadi dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan ada Hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap dengan (p - value = 0,000).

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan di dalam kampus STIKes Cirebon pada

manajemen pelayanan rumah sakit khususnya caring perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien dan diharapkan dapat dikembangkan dalam seluruh manajemen pelayanan keperawatan maupun pelayanan kesehatan di rumah sakit dan di dalam kampus manapun khususnya caring perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fitri mailani, N. F. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehata*, 113-118.
2. Hadjam, M. N. (2015). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 105 - 115.
3. Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi, Volume 14*, 42-48. doi:<https://doi.org/10.26576/profesi.135>
4. Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta.
5. Hidayat, A. a. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Surabaya: Health Book Publishing.
6. Agustina, A. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud A. W. Sjahranie Samarinda. *Repisitory Poltekes Kaltim*, 1-21.
7. ilkafah, a. (2017). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Keperawatan*, 50-52.
8. Sukma Yunita, P. H. (2019/8/30). <http://jurnal.stikes-murniteguh.ac.id/index.php/ithj/article/view/28>. *Indonesian Trust Health Journa*, 162-169.
9. Triyono, A. (2019). Hubungan antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKT Prima Sangatta Tahun 2019
10. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.