



<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/JKG/article/view/5694>

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Lia Juliani¹, Dedeng Nurkholik², Tita Rohita³

^{1,2,3} Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Galuh, Indonesia
(Sejarah artikel: Diserahkan Mei 2021, Diterima Juni 2021, Diterbitkan Juli 2021)

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan di rumah sakit harus mengacu pada aturan dan norma yang berlaku. Salah satu instrumen yang tercakup dalam konsep keperawatan ialah caring perawat. Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Jenis penelitian ini termasuk penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis berdasarkan jumlah tempat tidur sebanyak 244. Pengambilan sampel penelitian dengan proporsional random sampling sebanyak 71 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa caring perawat sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%), kepuasan pasien sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%), dan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai value ($0,5 > 0,000$ dan hitung $> \dots$ tabel ($39,300 > 7,815$). Kesimpulan penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Saran diharapkan agar melakukan supervisi secara berkala terhadap pelaksanaan perilaku caring perawat, memasukan perilaku caring sebagai standar dalam penilaian kinerja bagi perawat.

Kata Kunci: Caring, kepuasan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Nursing services in hospitals must refer to applicable rules and norms. One of the instruments included in the concept of nursing is caring for nurses. Caring behavior of nurses is very important in meeting patient satisfaction, this is one indicator of service quality in a hospital. Patient satisfaction with nursing services and care is satisfaction with the quality of services provided by nurses to patients during hospitalization. Research purposes This study aims to determine the relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital. Types of research This includes quantitative analytical research with a cross sectional approach. The population in this study were all patients in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital based on the number of beds as many as 244. The research sample was taken by proportional random sampling as many as 71 people. The results showed that most of the caring nurses were in the good category as many as 44 people (62%), patient satisfaction was mostly in the satisfied category as many as 36 people (50.7%), and there was a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class Inpatient Room. III Ciamis District General Hospital because the value of value ($0,5 > 0.000$ and count $> \dots$ table ($39,300 > 7,815$). showed that there was a significant relationship between nurse caring and patient satisfaction in the Class III Inpatient Room at the Ciamis District General Hospital. Suggestion It is hoped that periodic supervision of the implementation of nurse caring behavior should be carried out, including caring behavior as a standard in performance appraisal for nurses.

Keywords: Caring, satisfaction, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantungkan padanya. Rumah Sakit yang baik adalah Rumah Sakit yang memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek-aspek kemanusiaan yang ada dengan program-program pelayanan kesehatan (Wulan dan Hastuti, 2011).

Pelayanan keperawatan di Rumah Sakit harus mengacu pada aturan dan norma yang berlaku. Setiap tindakan harus berdasar pada SPO (Standar Prosedur Operasional). Salah satu fungsi Rumah Sakit adalah fungsi rawat inap. Oleh sebab itu, membutuhkan pelayanan keperawatan yang komprehensif dan paripurna. Kebutuhan pasien sebagai makhluk bio-psiko, sosio, kultural harus dipenuhi. Pelayanan keperawatan sebagai pelayanan profesional merupakan pelayanan yang bersifat humanistik yang dilaksanakan berdasarkan ilmu dan kiat yang berorientasi kepada kebutuhan pasien, baik secara individu, keluarga, kelompok maupun komunitas yang dilandasi etika profesi keperawatan (Dwidiyanti, 2014).

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi 4 komponen yaitu: manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati. Seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring*, sehingga dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya perawat menerapkan perilaku *caring* (Aripuddin, 2014).

Di dunia, perilaku *caring* perawat sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Depkes, 2008).

RSUD Ciamis merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Ciamis yang masih berkategori Kelas C dengan gambaran pasien rawat inap berdasarkan data rekam medis Rumah Sakit

Umum Daerah Ciamis jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis pada tahun 2015-2017 mengalami peningkatan hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit pada masyarakat baik. Berdasarkan profil Rumah Sakit Umum Kabupaten Ciamis dari 289 tempat tidur rawat inap 244 tempat tidur termasuk di kamar kelas III. Berdasarkan data dari Komite PMKP Ciamis Tahun 2017, kepuasan pelanggan di Ruang Rawat Inap yang diukur dengan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari Menpan Tahun 2014 adalah capaian triwulan I sebesar 79,6%, triwulan II sebesar 80,64%, triwulan III sebesar 81,48%, dan triwulan IV sebesar 84,38% dari target 81% (Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis).

Berdasarkan Informasi yang dihimpun Warta Priangan tanggal 15 Oktober 2017 seorang warga Ciamis mengeluhkan pelayanan di RSUD Ciamis. Salah satu keluarga pasien mengaku kecewa terhadap pelayanan Rumah Sakit pemerintah dikarenakan respon perawat dan dokter yang kurang dalam menangani anaknya yang sakit. Keluhan pasien tersebut merupakan salah satu bentuk sikap perawat yang bertentangan dengan etika profesi keperawatan. Perawat berkata kasar dan kurang sopan merupakan bentuk tindakan yang kurang menghargai pasien, lama memberikan bantuan jika dibutuhkan adalah sikap yang kurang bertanggung jawab dari seorang perawat. Keluhan tersebut menunjukkan pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan dan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit (Apriani, 2017).

Hasil survai awal pada pada saat peneliti melakukan praktek klinik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis masih banyak perawat yang bersikap kurang ramah, judes dan pemarah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis pada tanggal 20 Maret 2018 terhadap 10 orang Pasien dengan metode wawancara, didapatkan data 6 orang (60%) mengatakan bahwa perawat perawat berbicara dengan pasien jika ada yang perlu ditanya saja, tidak memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu, perawat tidak menatap pasien saat berbicara, pasien cenderung menunggu lama dan perawat kurang tanggap terhadap pasien dan 4 orang (40%) lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah dan baik terhadap Pasien. Hal ini menunjukkan kurang puasnya pasien terhadap *caring* perawat.

Dari latar belakang di atas penulis ingin mengidentifikasi Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

Caring adalah bentuk pemeliharaan hubungan yang menghargai orang lain disertai perasaan memiliki dan tanggung jawab (Swanson dalam Watson, 2009). *Caring* berkaitan dengan hubungan antar manusia, kemampuan berdedikasi dengan orang lain, perasaan empati, perasaan sayang terhadap orang lain.

Perawat diharuskan memiliki kemampuan untuk peduli terhadap orang lain. Hubungan antara perawat dan klien adalah hubungan memberi dan menerima yang terbentuk dari saling mengenal dan peduli antara perawat dan klien (Potter & Perry, 2013).

Caring adalah inti dari keperawatan, dan memberikan bentuk praktek keperawatan saat perawat membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. *Caring* menekankan penghargaan terhadap harga dan individu, yang berarti dalam memberikan pelayanan keperawatan perawat senantiasa menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien (Potter & Perry, 2013).

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan keperawatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2011).

Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Menurut Muninjaya (2011) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, antara lain:

- 1) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personel contact*.
- 2) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh

emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).

- 3) Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral *hazzard* bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya. “Yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.
- 4) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- 5) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*).
- 6) Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- 7) Keandalan dan ketrampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- 8) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsive*).

Indikator Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2011) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu pelayanan yang dikenal dengan nama ServQual, meliputi:

- 1) *Tangible* (nyata)
- 2) *Reliability* (keandalan)
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap)
- 4) *Assurance* (kepastian)
- 5) *Empathy* (empati)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Menurut Sugiyono (2013), *cross sectional* yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat

Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis berdasarkan jumlah tempat tidur sebanyak 244.

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah sampling. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proporsional random sampling* yaitu sebagian dari populasi yang dapat mewakili target keseluruhan (Notoatmodjo, 2010). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 orang.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini adalah *caring*

perawat. Sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah kepuasan pasien.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 42 pernyataan mengenai *caring* perawat dari *Caring Behavior Inventory I* (Wolf, 1988 dalam Watson, 2009) terjemahan oleh Respati (2012) dan 25 pernyataan kepuasan pasien. Setiap variabel diukur dengan skala likert ini mempunyai gradasi dari tiap-tiap pernyataan untuk *caring* perawat yaitu selalu diberi nilai 4, sering diberi nilai 3, kadang-kadang diberi nilai 2 dan tidak pernah diberi nilai 1, untuk kepuasan pasien mempunyai gradasi yaitu sangat puas (SP) diberi nilai 5, puas (P) diberi nilai 4, cukup puas (CP) diberi nilai 3, tidak puas (TP) diberi nilai 2 dan sangat tidak puas (STP) diberi nilai 1.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis
Kepuasan

Caring Perawat	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total		ρ value	χ^2_{hitung}
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Baik	11	25	30	68,2	3	6,8	0	0	0	0	44	62	0,000	39,300
Kurang Baik	0	0	6	22,2	14	51,9	7	25,9	0	0	27	38		
Jumlah	11	15,6	36	50,7	17	23,9	7	9,9	0	0	71	100		

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar responden berkategori baik yaitu sebanyak 44 orang (62%) dan hampir sebagian besar responden berkategori kurang baik yaitu sebanyak 27 orang (38%).

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

No	Kategori	F	%
1.	Sangat puas	11	15,5
2.	Puas	36	50,7
3.	Cukup Puas	17	23,9
4.	Tidak Puas	7	9,9
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis setengah dari responden berkategori puas yaitu sebanyak 36 orang (50,7%), hampir sebagian responden berkategori cukup puas yaitu sebanyak 17 (23,9%), sebagian kecil responden berkategori sangat puas sebanyak 11 (15,5%), sebagian kecil responden berkategori tidak puas yaitu sebanyak 7 orang (9,9%), dan tidak ada yang menjawab pada kategori sangat tidak puas.

Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

No	Kategori	F	%
1.	Baik	44	62
2.	Kurang Baik	27	38
Jumlah		71	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan dari 44 orang (62%) responden kategori *caring* perawatnya baik ada sebanyak 30 orang (68,2%) puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan dari 27 orang (38%) responden dengan kategori *caring* perawat kurang baik sebanyak 14 orang (51,9%) cukup puas terhadap pelayanan keperawatan.

Dari hasil analisa data diperoleh χ^2 hitung sebesar 29,300 dan nilai p value sebesar 0,000, Berdasarkan hasil analisa data di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > p$ value (0,05 > 0,000) dan χ^2 hitung > χ^2 tabel (29,300 > 7,815).

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis item koesioner dimana sebagian besar responden 86% sering (S) pada pernyataan tentang perawat memberikan instruksi atau membimbing pasien, 70% sering (S) pada pernyataan memperlakukan pasien sebagai individu., 50% selalu (SL) pada pernyataan tentang perawat memberikan waktu untuk pasien, 48% sering (S) pada pernyataan tentang perawat memberikan sentuhan terapeutik pada pasien untuk menyampaikan *caring*. 56% sering (S) pada pernyataan tentang memberi harapan dan semangat terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis item koesioner dapat disimpulkan bahwa secara umum *caring* perawat telah mampu memenuhi harapan pasien dimana perawat sudah berupaya semaksimal mungkin untuk berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pelayanan keperawatan kepada pasien rawat inap di rumah sakit. *caring* perawat yang baik dalam penelitian ini disebabkan karena perawat telah

memahami cara melakukan *caring* perawat dengan baik. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat dimana rata-rata perawat berpendidikan S1 dan profesi Ners.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Potter & Perry, (2013) yang menyatakan bahwa perawat diharuskan memiliki kemampuan untuk peduli terhadap orang lain. Hubungan antara perawat dan klien adalah hubungan memberi dan menerima yang terbentuk dari saling mengenal dan peduli antara perawat dan klien karena *Caring* adalah inti dari keperawatan, dan memberikan bentuk praktek keperawatan saat perawat membantu klien untuk pulih dari sakitnya, memberikan penjelasan tentang penyakitnya, dan mengelola atau membangun kembali hubungan. *Caring* menekankan penghargaan terhadap harga dan individu, yang berarti dalam memberikan pelayanan keperawatan perawat senantiasa menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien.

Didukung pula oleh pendapat Kusmiran, (2015) yang menjelaskan bahwa *caring* merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi kesehatan lain. *Caring* diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan pasien/klien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. *Caring* sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menyatakan bahwa sebagian besar atau sebanyak 72,1% perawat yang bertugas di ruang kelas III RS Immanuel Bandung sudah melaksanakan perilaku *caring* yang positif terhadap pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Martiningtyas (2013), yang menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 70,4% perawat yang bertugas di ruangan sudah melaksanakan perilaku *caring* kepada pasien di ruang rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa semua perawat mampu berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan jika perawat berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik antara perawat dengan pasien, perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga berdampak pada tercapainya pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis item koesioner dimana sebagian besar responden 77% cukup puas (CP) pada pernyataan perawat selalu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada anda setiap melakukan pemeriksaan, 56% cukup puas (CP) pada pernyataan prosedur pelayanan di ruangan jelas dan mudah dipahami dan perawat menjaga dan memperhatikan kenyamanan anda pada saat melakukan pemeriksaan, 55 % cukup puas (CP) pada pernyataan perawat selalu memberikan nasihat-nasihat pada anda tentang penyakit anda, 53% puas (P) pada pernyataan perawat memberikan informasi hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti tentang keadaan pasien, 52% cukup puas (CP) pada pernyataan perawat memberikan pelayanan yang cepat serta dan 50% cukup puas (CP) pada pernyataan Fasilitas dan alat medis di ruangan lengkap serta Perawat memahami kebutuhan setiap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis item koesioner menunjukan bahwa pelayanan di ruang rawat inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis telah mampu memenuhi harapan pasien dimana kinerja perawat sebanding dengan hasil yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Pohan (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien juga diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Didukung pula oleh pendapat Muninjaya (2011) yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan keperawatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Begitu juga dengan pendapat Supriyanto & Ernawaty (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (90,2%) merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di ruangan kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan sebanyak 56,1 % pasien puas terhadap caring perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa mayoritas pasien dan keluarga pasien sudah mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan harapannya ketika mereka dirawat di rumah sakit. Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang mereka peroleh ketika dirawat di rumah sakit, maka mereka akan datang kembali ketika membutuhkan pelayanan keperawatan, baik untuk mereka sendiri ataupun untuk keluarganya.

Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

Hasil analisa data dengan uji statistik *Chi Square* menunjukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > \rho$ value (0,05 > 0,000) dan χ^2 hitung > χ^2 tabel (29,300 > 7,815). Hubungan tersebut merupakan hubungan positif, artinya jika semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga begitu pun sebaliknya jika semakin tidak baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin tidak baik juga.

Hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ini dibuktikan dengan analisa table silang dimana kategori caring perawat baik sebagian besar pasien 68,2% puas terhadap pelayanan keperawatan dan kategori caring perawat kurang baik sebagian besar 51,9% cukup puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukan bahwa caring perawat sangatlah penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini juga merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien karena perawat juga merupakan salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien.

Pernyataan ini didukung oleh teori Watson (2009) mengatakan bahwa *caring* adalah sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian sangat mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh, lingkungan yang penuh *caring* sangat potensial untuk mendukung perkembangan seseorang dan mempengaruhi seseorang dalam memilih tindakan yang terbaik untuk dirinya sendiri dan jika *caring* dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kesehatan individu dan keluarga, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung dengan nilai P-Value sebesar 0.026. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan bahwa ada hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien ($p=0,003$).

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di rumah sakit diman semakin tinggi perilaku *caring* perawat di rumah sakit maka pasien akan merasa puas dan begitu sebaliknya, semakin rendah perilaku *caring* perawat maka pasien akan merasa tidak puas dan akan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

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*. *Caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien, pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-klien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan klien sehingga dapat memberikan kepuasan pada klien.

SIMPULAN

Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang (62%).

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas sebanyak 36 orang (50,7%).

Terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > p$ value ($0,05 > 0,000$) dan χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel ($39,300 > 7,815$).

DAFTAR PUSTAKA

- Aripuddin. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Depkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta
- Dwidiyanti. (2014). *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners*. Semarang: Hasani
- Muninjaya. (2011). *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. (2011). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Pohan. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. (2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4 volume 1*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Supriyanto & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: 2010
- Watson. (2009). *Theory of Human Caring*. Canada: Mosby Company.
- Wulan, K.& Hastuti, M. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan*. Jakarta: Prestasi.

