

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN TAHUN 2021

Dewi Sulastris Juwita

Program Studi Profesi Ners universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
dejui@gmail.com

ABSTRAK

Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa kepuasan pasien hendaknya menerapkan penggunaan caring. Caring merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan caring perawat menjadi jaminan apakah layanan perawat tersebut bermutu atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021. Penelitian ini dilaksanakan pada 04 s/d 25 April 2021, bersifat analitik dengan desain *cross sectional* dengan menggunakan data primer. Teknik Sampel menggunakan *total sampling* dengan jumlah 127 responden yaitu pasien yang dirawat di RSUD Puri Husada Tembilahan. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Hasil univariat menunjukkan bahwa 88 (69%) responden mengatakan caring perawat baik dan 84 (66,1%) responden mengatakan puas. Hasil analisa bivariat diketahui ada hubungan yang bermakna antara caring perawat dengan kepuasan pasien, dibuktikan dengan nilai $p\text{ value} = 0,020$ atau $p < 0,05$. Oleh karena itu diharapkan bagi tenaga kesehatan untuk dapat memasukkan peningkatan perilaku caring perawat dalam pemberian rasa kepuasan ke dalam perencanaan dan tujuan pelayanan keperawatan sekaligus dibuat kebijakan terkait caring dan rasa kepuasan pasien.

Kata kunci : Caring Perawat, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi dibidang kesehatan, menimbulkan secercah harapan akan peluang meningkatnya pelayanan kesehatan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi disektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta maupun investor asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan.

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, 2011).

Undang-undang Republik Indonesia No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan salah satu tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kualitas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan perlindungan konsumen salah satunya dengan cara mengoptimalkan kinerja perawat dengan memberikan pelayanan yang profesional.

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu : manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita

sakit. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati. Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007)

Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa kepuasan pasien hendaknya menerapkan penggunaan caring. Caring merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Caring sangatlah penting untuk keperawatan. Caring adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. Perilaku caring juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais, 2007).

Pasien merupakan orang yang kontak langsung dengan pelayanan keperawatan yang diberikan sekaligus menjadi pelanggan tetap yang diharapkan dapat menambah nilai usaha dan secara terus-menerus memberikan manfaat bagi rumah sakit dan loyalitas terhadap rumah sakit (Wijono, 2007). Meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit perlu peningkatan mutu jasa pelayanan kesehatan yang merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan kepada klien sebagai konsumen.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa (Depkes RI, 2008)

Indikator mutu untuk mengukur kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit antara lain jumlah dan jenis keluhan pasien dan keluarganya, surat keluhan pembaca di koran, surat kaleng, survei oleh lembaga survei independen untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan rumah sakit, menanyakan kepuasan pengguna pelayanan kesehatan melalui telepon dan sebagainya. Sedangkan indikator mutu pelayanan untuk mengukur tingkat efisiensi pelayanan rumah sakit antara lain *unit cost* rawat jalan rumah sakit, jumlah penderita yang mengalami decubitus, jumlah penderita yang jatuh dari tempat tidur, *BOR (Bed Occupation Rate* – tingkat hunian rumah sakit), *BTO (Bed Turn Over)*, *TOI (Turn Over Interval)*, *ALOS (Average Length Of Stay)*, *Normal Tissue Removal Rate* (Muninjaya, 2013)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Pelayanan dan asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sampai klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan (Nurachmah, 2001).

Caring mengandung 3 hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas (Sitorus, 2007). Caring juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan – kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (caring) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena caring merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku caring bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan

hidup dan nilai kultur setiap orang yg berbeda pada satu tempat (Dwidiyanti, 2007), maka kinerja perawat khususnya pada perilaku caring menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan

menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter, 2006)

Perilaku perawat yang berlandaskan pada caring dapat memberikan kepuasan pada pasien. Perilaku caring dalam praktik keperawatan sehari-hari belum banyak diterapkan oleh perawat, karena masih ada ditemuinya perawat yang judes, tidak sopan, pemarah, membentak, dan tidak tanggap pada pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu (2001) dengan judul “faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap caring yang di persepsikan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Persahabatan” bahwa asuhan keperawatan dilihat dari sikap caring tampak adanya kondisi yang kurang positif, terlihat pada proporsi perawat yang caring 51,9% dan tidak caring 49,1%.

Hasil penelitian yang sama dilaporkan oleh Muhasidah (2002) dengan judul “hubungan tehnik dan frekuensi supervise kepala ruangan dengan pelaksanaan caring untuk perawat pelaksana di RS Sumber Waras” bahwa distribusi perawat yang caring 49,7% dan yang tidak caring 50,3%. Perawat yang berperilaku caring diharapkan dapat meningkatkan kesembuhan pasien.

Yusrizal (2001) dengan judul “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Lubuk Linggau Sumatra Selatan” melaporkan bahwa kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan adanya kecenderungan yang kurang menggembirakan. Proporsi klien yang puas dan tidak puas tidak terlalu jauh berbeda yaitu 52,5% dan 47,5%. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan lebih menekankan pada perilaku caring yang bersifat fisik atau kebiasaan manusia.

Caring dari rumah sakit ditunjang dengan adanya sumber daya manusia salah satunya perawat. Hasil wawancara bagian rekam medik yaitu *BOR (Bed Occupation Rate)* tahun 2014 yaitu 70,6%, *ALOS (Average Length Of Stay)* 4 hari, *TOI (Turn Over Interval)* 2 hari dan tahun 2015 *BOR (Bed Occupation Rate)* yaitu 73%, *ALOS (Average Length Of Stay)* 4 hari, *TOI (Turn Over Interval)* 1 hari, perawat di RSUD Puri Husada Tembilahan ada 180 orang pada tahun 2016 sehingga rasio antara perawat dan pasien ada 10 pasien dengan 1 perawat. Dengan banyaknya pasien tersebut interaksi perawat dengan pasien menjadi berkurang sehingga dapat menimbulkan kurangnya caring perawat dengan pasien.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan di RSUD Puri Husada, terdapat 7 responden mengungkapkan bahwa perawat jarang ke pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan dan 3 responden mengungkapkan bahwa perawat kurang lama berinteraksi dengan pasien dan kurang ramah terhadap pasien, 10 responden mengungkapkan bahwa perawat tidak menjelaskan tindakan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama dirawat di RSUD Puri Husada Tembilahan.

Dari wawancara kepada perawat menyatakan bahwa keluhan pasien yang banyak sedangkan tenaga perawat yang kurang pada saat dinas sehingga pasien tersebut tidak terlayani dengan baik. Pada bidang keperawatan menyatakan keluhan pasien yang banyak terabaikan ada pada saat alat-alat untuk pelayanan tidak ada atau terjadi kerusakan sehingga pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Rekap komplain atau kotak saran dari Kepala Bagian Humas pada bulan Januari 2016 didapatkan data yang masuk sebanyak 16 diantaranya ada 9 komplain didapatkan bahwa pasien dan keluarganya mengeluhkan perawat tidak melayani dengan sabar, perawat tidak mendengarkan penuh perhatian keluhan pasien, perawat kurang lama berinteraksi dengan pasien hanya datang untuk rutinitas tindakan keperawatan saja dan perawat tidak menunjukkan empatinya kepada pasien, perawat judes, jarang berkomunikasi dengan pasien, kalau dipanggil tidak segera datang.

Pelayanan keperawatan prima harus diwujudkan untuk mendukung tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam deklarasi perawat Indonesia pada tahun 2012,

Supriyantoro sebagai pengurus PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) Pusat menyatakan bahwa perilaku caring sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima. Selain itu, Wiyana (2008) juga mengemukakan bahwa salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan caring perawat menjadi jaminan apakah layanan perawat tersebut bermutu atau tidak.

Adapun penelitian dengan judul hubungan caring dengan kepuasan pasien sampai saat ini belum pernah dilakukan di RSUD Puri Husada Tembilahan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2016”

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan oleh penulis adalah “Adakah Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021?”

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui distribusi frekuensi caring perawat di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021
- Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021
- Untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021. Pengumpulan data pada penelitian ini dimulai dari tanggal 04 s/d 25 April 2021. Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian setiap variabel melalui analisis univariat dan bivariat.

A. Analisis Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari variabel yang diteliti, diantaranya caring perawat dan kepuasan pasien. Masing-masing distribusi frekuensi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Caring Perawat di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021.

No	Caring Perawat	Jumlah	
		Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Caring Baik	88	69,3
2	Caring Kurang	39	30,7
	Total	127	100

Dari Tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa dari 127 responden, terdapat 88 (69,3%) responden menyatakan bahwa caring perawat adalah baik.

Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021.

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	
		Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Puas	84	66,1
2	Tidak Puas	43	33,9
	Total	127	100

Dari Tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa dari 127 responden, terdapat 84 (66,1%) responden menyatakan puas.

B. Analisis Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan variabel yang diteliti. Masing-masing analisisnya pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3 : Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021.

No	Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	POR	CI (95%)
		Puas		Tidak Puas						
		n	%	n	%	n	%			
1	Caring Baik	52	59,1	36	40,9	88	100	0,020	0,316	0,126-0,794
2	Caring Kurang	32	82,1	7	17,9	39	100			
	Jumlah	84	66,1	43	33,9	127	100			

Ket :Hasil penelitian dilakukan dengan uji statistik Chi Square

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari 88 responden yang menyatakan caring perawat baik , sebanyak 36 responden (40,9%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 39 responden yang menyatakan caring perawat kurang, sebanyak 32 responden (82,1%) menyatakan puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,020$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2016. Nilai POR 0,316 (CI \pm 95% : 0,126-0,794) artinya pasien yang puas memiliki risiko 0,3 kali mendapatkan caring baik dari perawat.

PEMBAHASAN

Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021.

Dari hasil hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 36 (40,9%) perawat yang caring baik pasiennya tidak puas, sedangkan diantara perawat yang caring kurang ada 32 (82,1%) pasien puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,020$ maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi pasien tidak puas antara perawat yang caring baik dengan caring kurang yang artinya terdapat hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021. Nilai POR 0,316 (CI \pm 95% : 0,126-0,794) artinya pasien yang puas memiliki risiko 0,3 kali mendapatkan caring baik dari perawat.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan di RSUD Puri Husada karena caring perawat yang masih kurang pada pasien. Kejadian yang membuat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan antara lain (44,9%) perawat sebelum melakukan tindakan tanpa menjelaskan kepada pasien, (35,4%) perawat menolak kunjungan keluarga pasien yang ramai, (35,4%) perawat menunjukkan ketidakpedulian mengenai keluhan pasien, (33,1%) perawat berbicara dengan

suara keras dan tegas, (29,1%) perawat memperlakukan pasien sebagai objek. Dengan demikian pasien merasa tidak puas selama mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Penelitian ini didapatkan caring baik sebesar 52 (59,1%) pasien yang puas dan caring baik sebesar 36 (40,9%) pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Adapun ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain fasilitas yang disediakan tempat layanan kesehatan yaitu seperti, fasilitas ruang inap, kualitas makanan, pakaian ganti pasien, privasi dan waktu kunjungan pasien. Status ekonomi pasien yang mampu menginginkan pelayanan yang lebih, keluarga yang memiliki masalah pribadi, lingkungan rumah sakit yang tidak tenang, harga diri pasien di dalam masyarakat yang tinggi sehingga menginginkan pelayanan yang lebih dari perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2013) dengan judul “Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”. Dengan nilai *p value* 0,000 menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, yaitu semakin baik perilaku caring perawat, maka semakin puas pasien dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Caring adalah asuhan yang diberikan secara terus menerus difokuskan pada perawatan fisik maupun mental dan meningkatkan rasa kepuasan pasien. Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa kepuasan pasien hendaknya menerapkan penggunaan caring.

Caring adalah memberikan perhatian penuh pada pasien saat memberikan asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan adalah sesuatu yang dikerjakan kepada seseorang atau memberikan informasi kepada seseorang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, meningkatkan atau mengembalikan kemampuan membantu diri sendiri, atau menghilangkan gangguan. Metode pemecahan masalah asuhan keperawatan salah satunya dengan menggunakan proses keperawatan. Proses keperawatan salah satunya adalah metode yang sistematis dan rasional dalam merencanakan dan memberikan pelayanan keperawatan kepada individu dengan tujuan untuk mengidentifikasi status kesehatan klien, kebutuhan atau masalah kesehatan aktual atau risiko, membuat perencanaan sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi, dan melaksanakan intervensi keperawatan spesifik sesuai dengan kebutuhan (Potter, 2006).

Pemberian asuhan keperawatan harus diciptakan hubungan yang baik antara pasien dan perawat. Hubungan perawat dengan pasien menjadi inti dalam pemberian asuhan keperawatan, karena keberhasilan penyembuhan, peningkatan kesehatan pasien dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh hubungan perawat dengan pasien. Metode pemberian asuhan keperawatan harus memfasilitasi efektifnya hubungan tersebut. Konsep yang mendasari hubungan perawat pasien adalah hubungan saling percaya, empati, caring, otonomi, dan mutualitas.

Untuk menciptakan sebuah kepuasan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan waktu bersama perawat dan pasien. Perawat yang berhasil adalah membangun kepercayaan akan membuat pekerjaan perawat menjadi lebih mudah karena pasien yang percaya akan menerima seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan askep untuk pemenuhan kepuasan pasien, selain itu aspek penting yang harus diciptakan untuk menciptakan hubungan baik antara pasien dan perawat adalah menciptakan kondisi perawat yang seimbang dalam beban kerjanya sehingga perawat terhindar dari kejenuhan dan kelelahan yang berlebihan (Jones, 2009)

Dampak perilaku caring bagi perawat adalah dapat menjaga martabat dan integritas pasien, meningkatkan status pemulihan pasien, menurunkan gejala yang dirasakan pasien,

meningkatkan status pemulihan pasien, menurunkan gejala yang dirasakan pasien, meningkatkan kepuasan pasien serta terciptanya kualitas pelayanan keperawatan yang tinggi.

Dampak perilaku perawat yang caring yaitu meningkatkan kesejahteraan emosi dan spiritual, meningkat hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki lebih banyak energi, biaya perawatan lebih rendah serta menimbulkan perasaan lebih nyaman. Perilaku caring yang ditunjukkan untuk memenuhi rasa puas masih kurang yang dipersepsikan oleh pasien karena terkait dengan hubungan antara pasien dan perawat yang kurang, baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Hubungan secara kualitas dapat diwujudkan dengan adanya komunikasi dan proses keperawatan dalam menyelesaikan masalah pasien, sedangkan kuantitas sering atau tidaknya perawat membina hubungan dengan pasien. Perawat belum banyak menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien pada setiap praktik keperawatan, sekaligus bahwa komunikasi merupakan hal penting yang harus diterapkan dalam praktik keperawatan sebab komunikasi merupakan alat untuk membangun suatu hubungan yang terapeutik. Selain itu komunikasi bisa menjadi media untuk mempengaruhi perilaku orang lain, sehingga tanpa komunikasi, hubungan terapeutik perawat pasien tidak mungkin terjalin. Komunikasi yang efektif merupakan salah satu hubungan saling percaya. Perawat berada pada posisi yang ideal untuk memberikan informasi, pendidikan kesehatan, dorongan dan dukungan kepada pasien dalam rangka memandirikan dan melibatkan pasien dalam mencapai kondisi kesehatannya yang optimal (Watson, 2009).

SIMPULAN

Sesuai dengan hipotesa penelitian didapat $p \text{ value } 0,020 < 0,005$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021. POR 0,319, artinya bahwa pasien yang diberi perilaku caring baik oleh perawat akan berpeluang 0,319 kali lebih puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Blais. (2007). *Praktek Peperawatan Profesional* . Edisi 4 . Jakarta : EGC
- Depkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Bhakti Husada
- Dwidiyanti, (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu* . Semarang : Hasani
- Hidayat, Aziz Alimul. (2014). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika
- Imballo. (2006). *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Kusmiran, Eny. (2015). *Soft Skills Caring Dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta : TIM
- Muhasidah. (2002). *Hubungan Tehnik dan Frekuensi Supervise Kepala ruangan dengan pelaksanaan caring untuk perawat pelaksana di RS Sumber Waras*. Tesis. Program Pascasarjana FIK UI. Jakarta; Tidak dipublikasikan
- Muninjaya, A.A. Gde (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nurachmah (2001). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Perhimpunan rumah sakit seluruh Indonesia (PERSI).
- Paparaya. (2009). *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta : Numed
- Potter, P.A & Perry (2006). *Fundamental of nursing concept; Process &Practice*. St. Louis : Mosby
- Priyoto. (2015). *Komunikasi & Sikap Empati Dalam Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan (2016)

- Purwanto. (2007). *Pengadaan Layanan Kesehatan*. Yogyakarta : Gosyen Publising
- Rahayu. (2001). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap caring yang di persepsikan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Persahabatan*. Jakarta : Tesis
- Samba, Suharyati. (2014). *Nursing Center Konsep & Aplikasi*. Jakarta : EGC
- Saryono (2010). *Kumpulan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Bantul : Nuha Medika
- Saryono dan Ari Setiawan. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sitorus. (2007). *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Jakarta : EGC .
- Sudarta, I Wayan. (2015). *Managemen Keperawatan Penerapan Teori Model Dalam Pelayanan Keperawatan*. Yogyakarta : Gosyen Publising
- Sujarweni, V Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta : Gava Media
- Tobing. (2008). *Hubungan Kepuasan dan Harapan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD DR. Soetomo*. Surabaya : Tidak dipublikasikan
- Uliyah, Musrifatul. (2008). *Keterampilan Dasar Klinik*. Jakarta : Salemba Medika
- Wijono. (2007). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba
- Wiyana. (2008). *Membangun Pribadi Caring Perawat*. Jakarta : Graha Ilmu
- Wulan & Hastuti. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Yuslizar (2001) *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Linggau Sumatra Selatan*. Jakarta. Program Studi KARS. FKM UI: Tidak dipublikasikan