

HUBUNGAN SIKAP DAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE RSU MAYJEN H.A THALIB KERINCI TAHUN 2017

(The relationship attitudes and caring nurse to patient satisfaction in inpatient room RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci)

Soviarni

Staf Pengajar Akper Bina Insani Sakti Sungai Penuh
fsovie@rocketmail.com & soviehanan@gmail.com

Abstract

Nurse in nursing services appreciate human dignity and prestige, the uniqueness of the patient and unaffected by consideration, ethnicity, color, age, sex, political and religious flow. Of data that can be in RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci. In getting the number of patients and in 2.070 patients inpatient ward interne. The purpose of this research is to know the relationship of attitude and caring behavior to patient satisfaction in the inpatient room interne RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci. The method used in this research is quantitative method with correlation research design and approach cross sectional with sampling technique that is akidental sampling counted 94 respondents. The instrument used in a questionnaire. Data analysis using chi-square on $p < 0,05$. The results of the analysis showed that the relationship between attitude and patient satisfaction in interne inpatient room RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci, with value p value = 0,000. And the relationship between caring behavior and patient satisfaction in the interne inpatient room RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci, with value p value = 0,000. It is advisable for the hospital to provide input to improve patient satisfaction and improve caring behavior of nurses in giving nursing care.

Keywords : attitude, caring behavior, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dan paling banyak berinteraksi dengan klien. Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik dan agama yang di anut serta kedudukan sosial (Ermawati, 2010). Pasien merupakan individu terpenting dirumah sakit. Dia sebagai konsumen dan sekaligus produk rumah sakit. Sebagai pasien yang mempercayakan penyembuhan melalui rumah sakit tersebut, harapan mereka dan pelayanan suatu rumah sakit dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan yang diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan (Trivel, 2013)

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keparawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Anjaryani, 2009). *Caring* merupakan suatu sikap rasa peduli, hormat, menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berpikir dan bertindak. Karena caring merupakan perpaduan antara pengetahuan biofisik dengan pengetahuan mengenai perilaku manusia yang berguna dalam

meningkatkan derajat kesehatan dalam membantu klien yang sakit. Menurut Lestari (2015) salah satu tokoh terkenal di bidang psikologi sosial dan psikologi kepribadian bahwa sikap merupakan semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Dapat dikatakan bahwa kesiapan yang dimaksudkan merupakan kecenderungan potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respon.

Perawat harus menyajikan sikap *caring* berdasarkan nilai-nilai kultur dan kepercayaan klien. Meskipun kebutuhan akan *caring* manusia bersifat universal, tetapi penerapannya berdasarkan kultur yang membuat kemungkinan perhatian seseorang terhadap orang lain, kejadian, atau sesuatu memberikan motivasi dan petunjuk kepada individu untuk peduli (Perry, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh prasasti (2013) tentang faktor-faktor praktek keperawatan yang menyatakan bahwa kurang dari separoh (30,9%) perawat tidak melaksanakan perilaku *caring* perawat. Kurang dari separoh (49,5%) perawat memiliki sifat negatif tentang perilaku *caring* perawat. Kurang dari separoh (34,0%) perawat memiliki motivasi kurang baik tentang perilaku *caring*. Kurang dari separoh (40,2%) perawat memiliki kepemimpinan kurang baik. Ada hubungannya sikap, motivasi, dan kepemimpinan dengan perilaku *caring* perawat.

Penelitian juga dilakukan oleh Trivel (2013) tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi. Peneliti menggunakan 49 responden dan menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya adalah didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien operasi sebagian besar pasien puas. Pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi sebagian besar termasuk baik, ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi.

Berdasarkan data yang di dapat di RSUD H.A Thalib Kerinci di dapat jumlah pasien pada tahun 2016 sebanyak 13.766 pasien dan didapat 2070 pasien di ruang rawat inap interne. Dan pada tanggal 17 maret 2017 peneliti melakukan survey awal di ruang Interne RSUD H.A Thalib Kerinci. Peneliti melakukan wawancara kepada 10 pasien, dan di dapat 7 orang pasien kurang puas kepada pelayanan perawat. Di tinjau dari faktor penelitian dari keramahan keterampilan dan sikap, perawat kurang membantu serta tidak mempunyai waktu mendengarkan keluhan klien. Perawat juga kurang memberikan dukungan untuk kesembuhan pasien dan berbicara menggunakan notasi nada yang tinggi, kurangnya motivasi perawat dalam hal pelayanan tidak tepat waktu jika pasien memerlukan bantuan dan kurang memberikan penjelasan setiap tindakan atau prosedur yang dilakukan kepada pasien. Berdasarkan hal di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Sikap Dan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Interne RSUD Mayjen H.A Thalib Keinci.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasi dan pendekatan *cross sectional*, yakni melakukan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara faktor resiko/ paparan dengan penyakit yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel. (Hidayat, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang di rawat di rawat inap ruang interne RSUD H.A Thalib Kerinci dan pada tahun 2017 di dapatkan jumlah pasien yang di rawat sebanyak 2.071 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah *sampling aksidental*. *Sampling aksidental* adalah dengan cara yang dilakukan dengan kebetulan bertemu. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan

cara membagi sampel yang di ambil berdasarkan proporsi jumlah pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dan kriteia eksklusi. Untuk menentukan besarnya sampel maka rumus yang digunakanyaitu rumus slovin yaitu didapatkan responden sebanyak 94 responden. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap interne RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci, pada tanggal 23 Juli- 23 Agustus 2017.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa Univariat

Tabel 1

Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap perawat di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

No	Sikap	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	48	51,1
2	Tidak baik	46	48,9
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 diatas didapatkan bahwa sebagian besar 48 (51,1%) responden berpendapat bahwa perawat di ruang rawat inap interne memiliki sikap yang baik

Tabel 2

Distribusi frekuensi berdasarkan perilaku caring perawat di ruang rawat inap RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

No	Perilaku caring	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	49	52,1
2	Tidak baik	45	47,9
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan sebagian besar 49 (52,1%) responden berpendapat bahwa perawat yang berada di ruang rawat inap interne melakukan perilaku caring terhadap pasien

Tabel 3

Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

No	Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	47	38,8
2	Tidak puas	47	38,8
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan sebagian besar 47 (38,8%) responden berpendapat bahwa pasien puas terhadap kinerja perawat di ruang interne.

Hasil analisis bivariat

Tabel 4

Hasil analisis hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien di RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

sikap	Puas		tidak puas		total		P	OR
	N	%	N	%	N	%		
Baik	34	70,8	14	29,2	48	100%	0.000 5,048	
tidak baik	13	28,3	33	71,7	46	100%		
Total	47	50,0	37	50,0	94	100%		

Berdasarkan tabel4 menunjukkan bahwa persentase hubungan sikap dengan kepuasan pasien di dapatkan sikap puas lebih tinggi sebanyak 34 (70,8%) di bandingkan sikap tidak puas 14 (29,2%)

Hasil uji statistic menggunakan uji chi-square di peroleh $\chi^2 = 17,029$ dan nilai p $0,000 < (0,05)$. Hal ini berarti ada hubungan anntara sikap dengan kepuasan pasien di RSU H.A Thalib Kerinci Tahun 2017.

Tabel 5
Hasil analisis hubungan antara perilaku caring dengan kepuasan pasien di RSU H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

perilaku caring	Puas		tidak puas		Total		P	OR
	N	%	N	%	N	%		
Baik	38	77,6	11	22,4	49	100%	0.000	5,048
tidak baik	9	20,0	36	80,0	45	100%		
Total	47	50,0	47	50,0	94	100%		

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa persentase hubungan perilaku caring dengan kepuasan pasien di dapatkan perilaku caring lebih tinggi 38 (77,6%) di bandingkan perilaku tidak caring 9 (20,0%)

Hasil uji statistic menggunakan uji chi-square di peroleh $\chi^2 = 31,078$ dan nilai p $0,000 < (0,05)$. Hal ini berarti ada hubungan anntara sikap dengan kepuasan pasien di RSU H.A Thalib Kerinci Tahun 2017.

PEMBAHASAN

Sikap Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan di dapatkan bahwa 48 (51,1%) responden berpendapat bahwa perawat memiliki sikap baik dan 46 (48,9%) responden mengatakan bahwa perawat memiliki sikap yang tidak baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitan oleh Prasati (2013) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat dalam praktek keperawatan di irna bedah di RSUD DR M.Djamil Padang yang menggambarkan tentang sikap perawat yang menunjukkan bahwa kurang dari separoh 49,5% perawat memiliki sikap negatif.

Potter (2009), bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan caring adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan caring suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri pasien memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Semakin baik sikap perawat dalam memberikan asuhn kepeawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti ada hubungan terapeutik perawat-pasien semakin terbina.

Sikap baik dapat perawat dapat dilihat dari pengisian kuesioner, dimana banyak yang yang menjawab perawat bertanggung jawab dan bertanggung gugat dalam mencatat semua tindakan keperawatan. Menurut (Sumijatun, 2011) Sikap adalah cara berpikir atau merasakan dalam kaitannya dengan sejumlah persoalan. Setiap orang memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menghadapi situasi atau kondisi tertentu, orang yang mempunyai sikap positif akan sangat membantu dalam mencapai keinginan-keinginan dalam hidupnya dan sebaliknya orang yang memiliki sikap negatif akan memandang tantangan sebagai suatu yang sulit untuk dihadapi. Faktor menerima sikap baik dan tidak baik seharusnya ditanamkan sejak dini agar adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan demi peningkatan diri untuk mencapai pelayanan prima suatu rumah sakit. Pasien yang datang kerumah sakit yang membutuhkan pertolongan seharusnya perawat mempersiapkan diri untuk menerima dengan sikap yang baik.

Peneliti berpendapat bahwa di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci hampir semua perawat memiliki sikap yang baik, hal ini di buktikan dengan pengisian kuesioner yang di berikan kepada responden, lebih dari separoh mengatakan bahwa perawat yang berada di ruang rawat inap Interne RSUD H.A Thalib kerinci memiliki sikap yang baik, dan di dukung juga dengan penelitian yang di lakukan oleh Prasasti (2013) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring di irna bedah RSUD DR M.DJAMIL Padang, yang mengatakan lebih dari separoh perawat memiliki sikap baik. Dan di dukung juga oleh beberapa teori yang terkait dengan sikap perawat.

Perilaku Caring

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan di dapatkan bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017 sebagian besar 49 (52,1%) responden berpendapat bahwa perawat yang berada di ruang rawat interne RSUD H.A Thalib Kerinci tahun 2017 melakukan perilaku caring terhadap pasien. Penelitian ini juga di buktikan oleh Kalsum (2006) tentang hubungan perilaku caring terhadap kepuasan pasien. Yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Perry (2009), Perilaku *Caring* bersifat khusus dan bergantung pada hubungan perawat-pasien. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki perawat, mereka biasanya akan mempelajari bahwa *caring* membantu mereka untuk fokus pada klien yang mereka layani. *caring* memmanifestasi kemampuan perawat untuk mengenali pasien, membuat perawat mengetahui masalah pasien dan mencari serta melaksanakan solusinya.

Pelaksanaan caring akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat di masyarakat dan membuat profesi keperawatan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Peneliti berpendapat bahwa di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci hampir semua perawat memiliki perilaku caring, hal ini di buktikan dengan pengisian kuesioner yang di berikan kepada responden, lebih dari separoh mengatakan bahwa perawat yang berada di ruang rawat inap Interne RSUD H.A Thalib kerinci memiliki perilaku caring yang baik, dan di dukung juga dengan penelitian yang di lakukan oleh Kalsum (2006) tentang hubungan perilaku caring terhadap kepuasan pasien. Yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan di dukung juga oleh beberapa teori yang terkait dengan caring perawat.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017 di dapatkan bahwa kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017 sebagian besar (38,8%) responden puas terhadap perawat yang berada di Ruang rawat inap RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017. Penelitian lain juga di buktikan oleh Trivel (2013) tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi. Peneliti menggunakan 49 responden dan menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya adalah di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien operasi sebagian besar pasien puas. Pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi sebagian besar termasuk baik, ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi.

Menurut Anjaryani, (2009) Kepuasan pasien adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyuruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang di pandang dari kepentingan

pasien dalam hal ini adalah pasien dan perawat harus memberikan informasi tentang penyakit pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai sikap pasien, yakni beberapa derajat kesukaan dan ketidak sukaan terhadap pelayanan yang pernah di rasakan. Oleh karena itu perilaku pasien dapat juga sebagai modal perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) pasien sebagai pengguna pelayanan adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya (Anjaryani, 2009)

Peneliti berpendapat bahwa sebagian besar pasien yang berada di RSUD H.A Thalib Kerinci tahun 2017, dimana kebanyakan dari mereka mengatakan bahwa perawat yang berada di ruang interne puas terhadap pelayanan perawat. Hal ini di buktikan dari jawaban responden yang menunjukkan 48 (51,1%) responden dari 94 responden mengatakan bahwa mereka puas terhadap pelayanan perawat. Dan di dukung dengan penelitian oleh Trivel (2013) tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi. Peneliti menggunakan 49 responden dan menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya adalah di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien operasi sebagian besar pasien puas. Pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi sebagian besar termasuk baik, ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pemberian *informed consent* sebelum tindakan operasi. Dan di dukung juga oleh teori-teori terkait. Jadi dapat di simpulkan bahwa pasien yang berada di RSUD H.A Thalib Kerinci tahun 2017 puas terhadap pelayanan perawat.

Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi perilaku perawat yang puas banyak memiliki sikap yang baik (78,4) di bandingkan dengan sikap yang tidak baik. Hasil uji statistic menggunakan uji chi-square di peroleh dan nilai $p < 0,000 < (0,05)$, dengan nilai OR 6,834. selain itu sikap juga berhubungan dengan kepuasan, dan dapat di buktikan pada penelitian saya bahwa persentase hubungan sikap dengan kepuasan pasien di dapatkan sikap puas lebih tinggi 35 (72,9%) di bandingkan sikap tidak puas 13 (27,1%), merupakan sebuah itikat dalam diri seseorang untuk tidak melakukan pekerjaan tersebut sebagai bagian dari aktivitas yang menyenangkan. Sikap yang baik adalah sikap dimana dia mau mengerjakan pekerjaan tersebut tanpa terbebani oleh suatu hal yang menjadi konflik internal. Perilaku bekerja seseorang sangat dipengaruhi oleh sikap dalam bekerja. sedangkan sikap seseorang dalam memberikan respon terhadap masalah dipengaruhi oleh seseorang. Kepribadian di bentuk sejak lahir dan berkembang sampai dewasa. Kepribadian seseorang sulit dirubah kren elemen keperibadiannya yaitu id, ego, dan super ego yang dibangun dari hasil bagaimana dia belajar saat di kandungan sampai dewasa.

Sikap adalah suasana perasaan atau sifat, dimana perilaku yang ditunjukkan kepada orang, objek, kondisi atau situasi, baik secara tradisional maupun nilai atau keyakinan. Sikap dapat diajarkan melalui cara membujuk atau meyakinkan pasien (Ismani, 2001) Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan, Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keparawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit. kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Anjaryani, 2009). Menurut asumsi peneliti bahwa penerapan sikap yang baik harus menjadi tugas yang rutin dalam intervensi dan imlementasi dalam asuhan keperawatan karena sangat berpengaruh terhadapap kepuasan bagi pasien yang berada di rumah

sakit, dan ini dapat di buktikan pada penelitian ini, dan di dukung juga oleh beberapa teori terkait. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien di RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017.

Hubungan Perilaku Caring Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Mayjen H.A Thalib kerinci tahun 2017.

Hasil penelitian menunjukan bahwa proporsi perilaku caring dengan kepuasan pasien di dapatkan perilaku caring lebih tinggi 40 (78,4%) di bandingkan perilaku tidak caring 11 (21,6%) hasil penelitian lain juga di lakukan oleh oleh Lidwina (2013), bahwa di peroleh 60,2% responden mengatakan perilaku *caring* perawat baik, dan 59% mengatakan puas. Hasil uji statistic menggunakan uji chi-square di peroleh dan nilai $p < 0,000 < (0,05)$, dengan nilai OR 15,909. *Caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berfikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. Menurut boyek dan Watson (1994) caring adalah suatu bentuk komunikasi non-verbal, yang dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan pasien, meningkatkan harga diri, dan memperbaiki orientasi tentang kenyataan (Perry, 2009)

Caring perawat adalah memberikan perhatian atau penghargaan kepada seseorang manusia. *Caring* juga dapat di artikan memberikan bantuan kepada individu, atau sebagai advokat yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya (Prasasti, 2013). Puasnya pasien dengan perawat dalam melaksanakan caring perawat dapat dilihat dari pengisian kuesioner, karena perawat selalu berusaha mencari pengobatan dan perawatan, melaksanakan perawatan dengan kepedulian yang tinggi, menunjukkan sikap caring yang baik dan kesan mendalam kepada pasien. *Caring* perawat yang kurang kan berakibat bahwa pasien tidak merasa puas atas layanan yang diberikan. Di harapkan untuk pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan pada pasien dan keluarga pasien agar senang dan semakin puas. Selain itu juga akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pasien/keluarga pasien akan adanya pelayanan kesehatan berkualitas dalam meningkatkan taraf kesehatan mereka di rumah sakit tersebut. Menurut asumsi peneliti bahwa penerapan perilaku caring yang di terapkan oleh perawat terhadap pasien akan menghasilkan rasa kepuasan terhadap pasien itu sendiri. Pada penelitian yang telah di lakukan kurang dari separoh perawat yang memiliki perilaku caring. Menurut peneliti berdasarkan dari hasil penelitian sebaiknya perawat mempertahankan dan lebih meningkatkan perilaku caring tersebut agar pasien selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien di RSUD H.A Thalib Kerinci Tahun 2017.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sebagian besar responden 48 (51,1%) berpendapat bahwa perawat di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci memiliki sikap baik
2. Sebagian besar responden 49 (52,1%) berpendapat bahwa perawat di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci memiliki perilaku caring kepada pasien
3. Sebagian besar responden yang berpendapat bahwa 47 (38,8%) pasien puas terhadap perawat di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci
4. ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci di mana di peroleh nilai $p=0,000$.
5. adanya hubungan perilaku caring dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD H.A Thalib Kerinci dimana di peroleh nilai $p=0,000$

Saran

1. Bagi rumah sakit, diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan acuan terutama yang berminat untuk meneliti tentang faktor yang berpengaruh terhadap perilaku caring perawat dalam praktek keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Dkk. (2011). *Dasar-dasar keperawatan jiwa*. Jakarta: Salemba medika
- Anjaryani, Wike diah (2009). *Kepuasan pasien rwat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugerejo Semarang*http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf Diakses pada tanggal 20 april 2017.
- Dalami, Ernawati (2010). *Etika keperawatan*. Jakarta: TIM
- Hidayat, A.Aziz alimul .(2007). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba medika
- Ismani, nila (2001). *Etika keperawatan*. jakarta:widya medika
- Lestari, Titik (2015). *Kumpulan teori untuk kajian pustaka penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Nuha medika
- Lidwina Dkk (2012). *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency di unit gawat darurat rumah sakit cahaya kawaluyan*.<http://www.pps.unud.ac.id/thesis%20igaa%20sherlyna%20prihandhayani.pdf>. Di akses pada tanggal 20 april 2017
- Medical record.(2017). *Jumlah keseluruhan pasien rawat inap di RSUD H.A Thalib Kerinci*. Sungai penuh
- Notoatmodjo.(2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta
- Nursalam.(2002). *Manajemen keperawatan*.edisi 3. Jakarta: Salemba medika
- Nursalam (2002). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. jakarta.salemba medika
- Poter, Ferry. (2009). *Fundamental keperawatan*.edisi 7. Jakarta: Salemba Medika
- Prasasti, Acitra (2013). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat dalam praktek keperawatan di irna bedah RSUD DR M.Djamil Padang*.Padang: tidak di publikasikan
- Presiden RI.(2009). *undang-undang republik indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan 2009*. jakarta
- Sujarweni, wiratna (2014). *Metodologi penelitian keperawatan*. Yogyakarta: Gava media
- Sumijatun, (2011). *Membudayakan etika dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba medika
- Sopiah (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien*.<http://kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html?m=1>. Di akses pada tanggal 20 april 2017
- Trivel, Matris (2013). *Hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhdap pemberian informend consent sebelum tindakan operasi di RSUD Dr moewardi*.Surakarta. http://www.google.co.id/ur?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.ums.ac.id/28618/24/naskah_publicasi.pdf&ved=oahukewj2v5chrlluahv1m18KHUkrdvoqfgglMAE&usg=AFQjNEul5eCie5wCnAqgeBJVSz7mkX. Di akses pada tanggal 05 April 2017.