

LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN PERILAKU CARING DAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

Moh. Projo Angkasa*¹, Naziatul Maela², Nonik Eka Martyastuti³

¹ Poltekkes Kemenkes Semarang

^{2,3} Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pekalongan

Korespondensi: projo70angkasa@gmail.com

Abstract

The problem in the nursing profession in Indonesia is nurses still have not carried out the caring role professionally in providing nursing care to clients. In providing nursing care it is not uncommon to be a target of patient dissatisfaction. The quality or satisfaction of nursing service itself cannot be separated from the performance of nurses. The aim of this literature review to determine the correlation between caring attitude and nurse performance with satisfaction of nursing services in the inpatient room. The literature review uses a narrative method. This research article was obtained from Google scholar, portal Garuda and journal PPNi by using inclusion and exclusion criteria. Keywords used in the search were nurse caring attitude, nurse performance, client satisfaction, and inpatient room. Based on 10 journals, it was found that a person's internal factors can affect their performance where the better of nurses caring behavior in nursing services to patients, the better of patient satisfaction level with nursing services. There are correlation of caring attitude and nurse's performance with patient satisfaction in inpatient room. It means there is good caring attitude and good performance of nurses will increase patient satisfaction.

Keywords: Nurse caring attitude, nurse performance, client satisfaction, inpatient room

1. PENDAHULUAN

Perawat merupakan profesi yang berhubungan dengan manusia sehingga individu yang berprofesi sebagai perawat dituntut untuk menjadi perawat profesional. Seorang perawat sendiri memiliki tuntutan kerja yang tinggi. Menurut Kemenkes RI tahun 2017 rasio perawat pada tahun 2016 secara nasional adalah 113,40 per 100.000 penduduk, angka ini masih jauh dari target pada tahun 2019 yaitu 180 per 100.000 penduduk. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri menurut Asmuji (2012) adalah sebagai selisih kinerja institusi pelayanan keperawatan dengan harapan pasien sebagai penerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak jarang menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien.

Kinerja adalah penampilan hasil karya personel dalam suatu organisasi. Selain itu, dapat dikatakan sebagai prestasi hasil dari

usaha yang dilakukan, tidak terkecuali pada profesi perawat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mamahit *et.al.* (2019) dari 51 responden di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado didapatkan bahwa hasil kinerja perawat yang baik sebesar 27 responden (52,9%) sedangkan untuk kinerja perawat yang kurang baik sebesar 24 responden (47,1%). Sehingga dapat diartikan jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kinerja perawat tersebut baik dan sebaliknya

Caring merupakan fenomena yang umum dalam tindakan keperawatan, sehingga ditetapkan sebagai nilai yang mendasar dalam sebuah disiplin ilmu pengetahuan dan profesional dalam praktek. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fitri Mailani dan Nera Fitri (2017) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di RSUD dr. Rasidin Padang pada tahun 2016 mengatakan bahwa perawat memiliki perilaku *caring* buruk sebesar 39

(46,4%) responden. Sebesar 50 (59,5%) responden mengatakan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat di ruangan rawat inap. Dengan demikian jika perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien semakin baik maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik pula.

Menurut Nursalam (2014) permasalahan yang mendasar pada profesi keperawatan di Indonesia saat ini adalah perawat masih belum melaksanakan peran *caring* secara profesional dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien, padahal *caring* merupakan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan keselamatan pasien. Namun sayangnya tidak banyak perawat mengaplikasikan *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Merawat sendiri didefinisikan sebagai cara untuk memahami sifat asli perawat dalam ketersediaan dan keandalannya, serta dukungan emosional dan fisik penting dalam merawat pasien. Mengingat pentingnya perilaku *caring* serta kinerja perawat dalam meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien untuk itu peneliti tertarik ingin melihat hubungan perilaku *caring* dan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien di ruang rawat inap.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Caring*

Caring merupakan kata asing jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia berarti perhatian, perawatan, perlindungan, asuhan, ketelitian, dan pemeliharaan. Menurut Watson (2008) dalam Kusmiran (2019) *caring* adalah suatu proses yang disengaja yang membutuhkan kesadaran diri, proses memilih, pengetahuan, dan keterampilan khusus serta mempertimbangkan waktu. *Caring* merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain. *Caring* menurut Ray (2010) dalam Kusmiran (2015) adalah kekuatan pendorong utama yang memotivasi seseorang untuk memilih profesi keperawatan.

Perilaku *caring* tidak hanya sekedar tindakan kepedulian dan keramahan namun meliputi keterampilan dalam membina hubungan perawat pasien dalam asuhan

keperawatan pasien dalam asuhan keperawatan yang terdiri dari: penyelesaian masalah bersama, jaminan keselamatan pasien, menghargai sesama, memotivasi, penghargaan terhadap keunikan masing-masing, suasana kesembuhan, pemenuhan kebutuhan, kebutuhan dasar manusia.

Caring adalah fenomena yang umum dalam keperawatan, hal ini dapat dimengerti dan diterima sebagai nilai yang mendasar yaitu sebuah disiplin dalam pengetahuan dan profesional dalam praktek. Sarjana keperawatan berpendapat bahwa kepedulian adalah inti dari praktik kepelayanannya terhadap pasien karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien.

2.1.1. Teori *caring* Jean Watson's dengan *theory of human caring*

Caring menurut Watson's (2009) dalam Kusmiran (2019) adalah esensi dari keperawatan yang membedakan dengan profesi yang lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan. Menurut Watson kata perawat adalah kata benda dan kata kerja. Baginya, keperawatan terdiri dari "pengetahuan, pemikiran, nilai, filosofi, komitmen, dan tindakan, dengan disertai gairah". Teori Watson mengajak perawat untuk melakukan lebih dari sekedar prosedur, tugas, dan teknik yang digunakan di lahan praktik, menyebutnya sebagai "pemangkasan" keperawatan, kontras dengan inti keperawatan yang memaknai aspek tersebut dalam hubungan perawat-pasien yang memberikan hasil terapeutik yang dimasukkan ke dalam proses *caring transpersonal*.

2.1.2. *Caring* dalam pelayanan keperawatan

Pengaruh *caring* dapat ditunjukkan dalam kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat dan diharapkan oleh pasien atau klien dalam praktik pelayanan keperawatan. Kualitas *caring* merupakan tingkah laku verbal dan nonverbal yang ditunjukkan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (Eriksen, 2003) dalam Kusmiran (2019). Berikut adalah gambaran model kualitas *caring* dalam pelayanan keperawatan.



Sumber: Duffy, J.R. (2009) dalam Kusmiran (2019)

Gambar 1 Model caring dalam perawatn kepada pasien

2.2. Kinerja

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kata kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja (tentang peralatan). Adapun kata kinerja didefinisikan oleh beberapa ahli. Kinerja menurut Helfert (1996) dalam Zainal, *et.al.* (2015) adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Sedangkan menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) dalam Zainal *et.al.* (2015) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.

2.3. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan

Dalam pelayanan terhadap klien atau pasien, profesionalisme ditunjukkan dengan menjunjung tinggi kesopanan, kejujuran, dan tanggung jawab serta keunggulan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan berdasarkan standar prosedur yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien perawat dituntut agar terciptanya kepuasan pasien. Hal tersebut merupakan komponen utama dari kualitas pelayanan yang meliputi sikap penghargaan kepada pasien atau klien dan pemahaman kebutuhan klien dan pasien.

Kepuasan sendiri menurut Kotler (2008) dalam Nursalam (2011) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dengan yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan

pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas dan merasa senang. Sedangkan menurut Kusmiran (2019) kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan.

3. METODE PENELITIAN

Desain penulisan ini adalah *studi literature review* yaitu berisi uraian teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian (Ameilia & Nurliana, 2019) dengan menggunakan metode naratif. Sumber pustaka yang digunakan adalah *Google Scholar*, Portal Garuda, dan Jurnal PPNI. Kata kunci yang digunakan meliputi perilaku *caring* perawat, kinerja perawat, kepuasan pasien, dan ruang rawat inap. Pencarian jurnal sesuai dengan kriteria inklusi di mana tema yang ditulis *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien dan dipilih *full text*. Jangka waktu jurnal yang digunakan yaitu lima tahun terakhir dimulai dari periode tahun 2016-2020. Terdapat 5.360 jurnal dengan kata kunci tersebut. Selanjutnya dilakukan seleksi jurnal berdasarkan waktu dan *full text* sehingga menghasilkan 2.580 jurnal. Setelah itu, dilakukan kelayakan jurnal berdasarkan tema yang dibuat penulis ditemukan 11 jurnal *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan 7 jurnal kinerja perawat dengan kepuasan pasien yang ditemukan. Kemudian didapatkan jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusinya yaitu 5 jurnal *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan 5 jurnal kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Populasi penulisan ini adalah 10 Jurnal.

4. HASIL

Berikut ini 10 jurnal yang ditemukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusinya sehingga dilakukan analisis jurnal berupa tabel yang berisi nama penulis, judul jurnal, tujuan, sampel, metode, instrumen, output, dan keterbatasan. Dalam melakukan penulisan artikel ini penulis memilih jurnal dengan metode yang sama yaitu analitik, di mana penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya dengan pendekatan *cross sectional*.

Tabel 1 Analisis Jurnal Penelitian

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Output
AA. Komp. Ngruh Darmawan (2016)	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung	126 responden	analitik korelasi <i>cross sectional</i>	Ada hubungan yang signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan nilai p adalah 0,001 ($p < 0,05$).
Edgar Ch. Q. Wuwung, et.al (2020)	Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	90 responden	survey analitik <i>cross sectional</i>	Didapatkan dari 90 responden yang diteliti sebagian besar mengatakan puas (60%) dan berpendapat bahwa perawat memiliki perilaku <i>caring</i> (58,9%) dengan p-value 0.04 lebih kecil dari 0.05. Sehingga terdapat hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado
Honesty Diana Morika (2017)	Hubungan Sikap <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung	44 responden	deskriptif analitik <i>cross sectional</i>	Hasil analisa univariat diketahui 56,8 % responden menyatakan sikap <i>caring</i> perawat pada kategori positif dan 52,3% menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa bivariat ada hubungan sikap <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung tahun 2017 ($p = 0,037$). Disimpulkan bahwa sikap <i>caring</i> perawat yang negatif berdampak pada kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.
Nahrul Hayat, et.al (2020)	Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam	67 responden	analitik <i>cross sectional</i>	Hasil uji <i>Chi-Square</i> menunjukkan hubungan yang signifikan antara <i>caring</i> perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan nilai $p = 0,045$ ($\alpha = 0,05$).
Fitri Mailani & Nera Fitri (2017)	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang	84 responden	deskriptif analitik <i>cross sectional</i>	Penelitian didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku <i>caring</i> perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku <i>caring</i> perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (p value = 0,002).
Maria Goreti Luan, et.al. (2018)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	71 responden	analitik observational <i>cross sectional</i>	Kinerja perawat di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto adalah cukup (40,8%), kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto dengan kepuasan cukup (39,4%). Ada hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan p value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien
Adi Mamahit, et.al. (2019)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado	51 responden	deskriptif analitik <i>cross sectional</i>	Hasil uji statistika didapat p value = 0,019, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Output
Dede Sri Mulyana & Arisman Vebtinus Ndruru (2019)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Rawat Inap di Kelas I II III	35 responden	survey analitik cross sectional	Mayoritas responden yang puas adalah 26 responden (74,3%). Mayoritas responden memiliki kinerja yang baik sebanyak 18 responden (51,4%). Hasil uji <i>Chi square</i> dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai P value 0,007.
Shinta Ayu (2016)	Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit	142 responden	survey analitik cross sectional	Distribusi frekuensi responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden (54,2%). Distribusi frekuensi responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 78 responden (54,9%). Ada hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016 (p value 0,001, OR 3,4).
Teguh Pribadi (2017)	Hubungan Kinerja Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam	66 responden	analitik observasional cross sectional	Bahwa kinerja perawat dalam tindakan keperawatan baik yaitu sebanyak 36 orang (54,5%), kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 36 orang (54,5%). Ada hubungan kinerja perawat dalam tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2015 dengan p-value 0,000<0,05 dan nilai OR 9,625

5. PEMBAHASAN

Teori *caring* menurut Watson (2009) dalam Kusmiran (2019) adalah esensi dari keperawatan yang membedakan dengan profesi yang lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan keperawatan. Terdapat 10 faktor sebagai “*human caring*” yang diperlukan dalam hubungan antara perawat pasien. Penelitian Hayat *et.al* (2020) menyatakan *caring* sangat penting untuk menampilkan asuhan keperawatan mandiri yang dapat dioptimalkan untuk memberikan rasa nyaman bagi pasien sehingga ketenangan emosi dan jiwa pasien dapat terwujud yang berdampak baik bagi pemulihan kesehatan pasien. Penelitian Morika (2017) menyatakan sikap *caring* perawat pada kategori positif dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju bahwa perawat mengetahui apa yang harus dikerjakannya, melakukan pemeriksaan pada pasien, dan menyentuh pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan.

Indikator penilaian kinerja perawat dalam kualitas pelayanan keperawatan pada klien meliputi disiplin, kejujuran, tanggung jawab,

kemampuan, loyalitas, dan kerjasama (Iskandar&Yuhansyah, 2018). Selain itu, terdapat faktor yang mempengaruhi produktifitas kerja itu sendiri yaitu kemampuan, motivasi, dan memberikan kesempatan untuk berkembang. Peneliti Ayu (2016) menyatakan kinerja perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau motivasi. Faktor ini membantu kelancaran dalam proses perawatan sehingga kesehatan pasien juga cepat membaik dan sembuh.

Dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien perawat dituntut agar terciptanya kepuasan pasien. Sedangkan menurut Kusmiran (2019) kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Luan *et.al* (2018) dalam penelitiannya belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Peneliti berpendapat bahwa sikap peduli terhadap

keadaan pasien dan dapat diandalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien, karena pada dasarnya setiap pasien yang membutuhkan perawatan pasti membutuhkan perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang dirasakannya selama menjalani perawatan.

Berbeda dengan peneliti Wuwung *et.al* (2020) responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan karena perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan. Peneliti Dede & Arisman (2019) menginformasikan kepuasan pasien dapat kita lihat dari sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka seperti kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta keterampilan petugas pada saat memberikan pelayanan.

Menurut Darmawan (2016) di dalam penelitiannya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian Wuwung *et.al* (2020) menyatakan bahwa hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dikarenakan perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan.

Penelitian Fitri & Nera (2017) mendukung hal ini di mana perilaku *caring* merupakan sentral praktik keperawatan, juga merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, di mana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien, dapat dilihat bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

Menurut penelitian Luan *et.al* (2018) kinerja tenaga perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki oleh masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sifat pribadi, sikap, sifat fisik, keinginan atau motivasi. Faktor ini membantu kelancaran dalam proses asuhan keperawatan, sehingga kesehatan pasien juga cepat membaik dan sembuh. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pribadi (2017) menyatakan memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap di sebuah rumah sakit serta perilaku kinerja yang baik dari perawat akan berdampak terciptanya pelayanan keperawatan yang mandiri dan profesional, sehingga akan tercipta pelayanan kesehatan yang paripurna di rumah sakit. Hal ini akhirnya menciptakan tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan akan membuat pasien yang puas menjadi setia.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas bahwa perilaku *caring* perawat pada pasien di ruang rawat inap seharusnya bersikap seperti mengenal keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan pasien, dan lain-lain sedangkan kinerja perawat sendiri dipengaruhi oleh faktor internal yang dimiliki individu misalnya kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau motivasi. Sehingga dapat dikatakan puas apabila pasien merasa pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya.

Hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien yaitu apabila perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan pasien dan lain-lain, hal tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Adapun untuk hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien disebabkan oleh faktor internal perawat, fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai, serta tindakan keperawatan berupa kepribadian, kedisiplinan,

kerja sama, prakarsa dan tanggung jawab dalam mencapai kepuasan pasien.

Pemerintah Kota Pekalongan perlu memperhatikan SDM perawat dengan upaya diadakan pelatihan, *capacity building, in house training*, sehingga seorang perawat di ruang rawat inap mengetahui faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang seperti kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau motivasi sehingga diharapkan seorang perawat dapat mengelola hal tersebut supaya mampu melakukan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap seperti bersikap bersahabat dengan pasien, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien dan lain-lain guna terciptanya kepuasan dalam diri pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameilia Zuliyanti Siregar & Nurliana Harahap. 2019. *Strategi Dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dan Publikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ayu, Shinta Arini. 2016. *Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit*. Jurnal Kesehatan Holistik. Vol 10 (4).
- Darmawan, AA. Komp. Ngurah. 2016. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Klungkung*. Jurnal Dunia Kesehatan. Vol 5 (1).
- Dede Sri Mulyana & Arisman Vebtinus Ndruru. 2019. *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Rawat Inap Di Kelas I II II*. Jurnal Antara Keperawatan. Vol 2 (3).
- Fitri Mailani & Nera Fitri. 2017. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Dr. Rasidin Padang*. Journal Endurance. Vol 2 (2).
- Hayat, Nahrul *et.al.* 2020. *Hubungan Caring Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam*. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. Vol 5 (1).
- Iskandar & Yuhansyah. 2018. *Pengaruh Motivasi & Ketidakamanan Kerja Terhadap Penilaian Kerja Yang Berdampak Kepada Kepuasan Kerja*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kemendes RI. 2017. *Infodatin pusat data dan informasi kementerian kesehatan RI 12 Mei situasi tenaga keperawatan Indonesia*. Jakarta Selatan: Kementerian Kesehatan RI pusat data dan informasi.
- Kusmiran, Eny. 2015. *Soft Skills Caring Dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: TIM.
- Kusmiran, Eny. 2019. *Soft Skills Caring Dalam Pelayanan Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: TIM
- Luan, Maria Goreti *et.al.* 2018. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.07 Dr Soetarto Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia. Vol 1 (2).
- Mamahit, Adi *et.al.* 2019. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. Journal Of Community and Emergency. Vol 7 (3).
- Morika, Honesty Diana. 2017. *Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsud Lubuk Basung*. Jurnal Medika Saintika. Vol 8 (2).
- Pribadi, Teguh. 2017. *Hubungan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. Jurnal Kesehatan Holistik. Vol 11 (1).
- Wuwung, Edgar Ch. Q. *et.al.* 2020. *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan. Vol 8 (1).