

Efektivitas Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu

Effectiveness of Nursing Caring Behavior to The Satisfaction of Hospital Patients in Puskesmas Wotu

Yudi Adnan¹, Helmy Kahar²

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Gowa, Indonesia

²Puskesmas Wotu, Luwu Timur, Indonesia

Email: yudi.adnan@uin-alauddin.ac.id

Abstrak

Peningkatan keluhan terjadi di Puskesmas Wotu. Hal tersebut seharusnya tidak boleh terjadi karena Puskesmas ini telah terakreditasi. Kinerja perawat yang berdasarkan perilaku *caring* sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan klien. Perilaku *caring* perawat terdiri atas lima dimensi yaitu mempertahankan kepercayaan, mengetahui, kehadiran, melakukan tindakan dan memampukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas perilaku *caring* perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

Desain penelitian ini adalah *correlative study*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dimana semua jumlah populasi dijadikan sampel penelitian.

Hasil uji korelasi *spearman* diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,529. Artinya, tingkat kekuatan korelasi antar variabel adalah kuat. Hubungan kedua variabel bersifat searah, dengan demikian jika kualitas perilaku *caring* ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Selanjutnya, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara variabel Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat ketika memberikan informasi yang memadai, dan respon yang cepat untuk kebutuhan pasien dengan keahlian teknis dan profesional. *Caring* dapat mengurangi ketegangan emosional pasien, meningkatkan kepercayaan diri dan emosional pasien, meningkatkan kepuasan kerja dan keterlibatan perawat. Meningkatkan kepuasan pasien adalah penting dalam organisasi layanan kesehatan.

Kata kunci: Mempertahankan Kepercayaan, Memampukan, Mengetahui, Melakukan Tindakan, Kehadiran, Kepuasan Pasien.

Abstract

An increase in complaints occurred at the Puskesmas Wotu. This should not have happened because this Puskesmas was accredited. Nurse caring behaviour will be very important in influencing service quality and client satisfaction. Nurse caring behavior consists of five dimensions, including maintaining belief, knowing, being with, doing for and enabling. The purpose of this study was to analyze nurse caring behaviour in increasing the satisfaction of inpatients at the Puskesmas Wotu.

The design of this study is a *correlative study*. The population were 87 respondents with a *purposive sampling* technique in which all population amounts were used as research samples.

The results of a statistical study using the *spearman* test, it was found that r value=0.529. That is, the level of strength of the relationship between strong variables. The relationship between these two variables is *unidirectional*, thus it can be interpreted that the quality of caring care increases the satisfaction of inpatients will also increase. Furthermore, there is a significant relationship between Nurse behavior variables with the Patients Satisfaction (Sig.=0,000). Patient satisfaction is influenced by the nurse's caring behavior when providing adequate information, and the prompt response to the needs of patients with technical and professional expertise. *Caring* can reduce the patient's emotional tension, increase the patient's self-confidence and emotional, increase job satisfaction and nurse involvement. Improving patient satisfaction is important in health care organizations.

Keywords: Being With, Doing for, Enabling, Maintaining Belief, Knowing, Patient Satisfaction.

Pendahuluan

Caring secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari atas perilaku *caring* perawat, akan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang berdasarkan dengan perilaku *caring* akan menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan

kepuasan klien, dimana citra institusi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang nantinya akan mampu meningkatkan kepuasan klien dan mutu pelayanan.⁴

Fasilitas Kesehatan yang menjadi garda terdepan dan ujung tombak pemenuhan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat pada tingkat pertama adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang mulai digagas pada tahun 1968. Puskesmas diharapkan menjadi salah satu indikator penentu kesuksesan Negara Indonesia untuk meningkatkan derajat kesehatan dan gizi masyarakat yang setinggi-tingginya.^{1,2}

Puskesmas harus senantiasa menjalankan fungsinya dengan sebaik-baiknya sebagai upaya untuk memenuhi harapan tersebut maka. Salah satu fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di puskesmas ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain, jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan dan juga hubungan yang baik yang sifatnya terapi.³

Patut di sadari bahwa Perawat merupakan sumber daya yang paling banyak memberikan sumbangsih pendukung kepuasan kepada pasien di fasilitas layanan kesehatan khususnya di Puskesmas. Perawat profesional pasti akan senantiasa berusaha mempersiapkan diri baik secara fisik maupun mental untuk memberikan layanan kesehatan yang maksimal dengan rasa *caring*, kepedulian serta penghargaan yang tinggi kepada setiap pasien yang datang ke fasilitas kesehatan. Pasien tersebut mempunyai latar belakang tidak sama sehingga pasien selalu disebut sebagai makhluk yang memiliki keunikan. Biasanya perbedaan itu adalah perbedaan kebutuhan pelayanan kesehatan, perbedaan pengalaman, dan perbedaan pengetahuan. Oleh karena itu, selain memiliki sikap empati perawat juga dituntut untuk tidak membedakan karakteristik pasien tersebut. Apabila pelayanan keperawatan yang bermutu telah diterapkan maka akan terwujudlah derajat kesehatan yang dicita-citakan.

Berdasarkan informasi dari Kepala Tata Usaha Puskesmas Wotu, jumlah surat-surat yang masuk ke kotak saran Puskesmas Wotu mengalami peningkatan dari tahun 2017 berjumlah 11 surat menjadi 19 surat pada tahun 2018. Selanjutnya, rincian surat keluhan pasien yang berjumlah 19 surat pada tahun 2018 itu terbagi atas keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter di poliklinik umum rawat jalan sebanyak 25%, instalasi rawat inap sebanyak 40%, pelayanan bagian pendaftaran 5%, pelayanan administrasi 10%, pelayanan perawat dan pegawai puskesmas 15%, dan sarana dan prasarana 5%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan pasien yang berada di instalasi rawat inap.

Peningkatan keluhan yang terjadi di Puskesmas Wotu tersebut seharusnya tidak boleh terjadi karena Puskesmas ini telah terakreditasi. Manajemen Puskesmas sebaiknya memberikan pelayanan dasar yang maksimal yang memuaskan serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Bila melihat peran perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien maka tidak ada salahnya jika kualitas perawat lebih dimaksimalkan. Jika hal ini diterapkan, maka akan membuat pasien merasa nyaman sehingga sakit ataupun keluhan mereka dapat berkurang bahkan hilang.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Correlative Study* untuk menguji korelasi antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, dan memperoleh gambaran tentang perilaku *caring* perawat, serta kepuasan pasien rawat inap. Untuk mengukur variabel perilaku *caring* perawat digunakan instrumen yang disusun berdasarkan lima dimensi yang mendasari konsep *caring* menurut Kristen M. Swanson yaitu 1) *Maintaining Belief* (mempertahankan kepercayaan), 2) *Knowing* (mengetahui), 3) *Being with* (Kehadiran), 4) *Doing for* (melakukan tindakan), dan 5) *Enabling* (memampukan).⁴ Sedangkan untuk mengukur variabel kepuasan pasien rawat inap digunakan instrumen yang disusun berdasarkan enam konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Tjiptono dan Diana.⁵

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Wotu di Instalasi rawat inap pada bulan Mei 2019 dengan populasi sekaligus menjadi sampel sebanyak 87 orang pasien rawat inap. Pengolahan dan analisis data dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer yaitu SPSS Versi 20.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden berjenis kelamin wanita memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria. Responden didominasi oleh usia 30-40 tahun atau sebanyak 47%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif. Pasien yang berpendidikan SMA/SMK/Sederajat sebanyak 55%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menyelesaikan Pendidikan dasar Sembilan tahun sehingga dapat dikatakan bahwa penduduk dalam kategori berpendidikan. Selanjutnya responden yang berprofesi sebagai petani yakni sebanyak 31% dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 26%. Ini menunjukkan bahwa responden memiliki pekerjaan yang membutuhkan aktifitas fisik yang lebih besar dibanding yang lain.

2. Perilaku *Caring* Perawat

Perilaku *caring* perawat dapat menjadi salah satu tolak ukur bagaimana kualitas pelayanan di rumah sakit maupun puskesmas, mengingat jumlah profesi perawat termasuk kuantitas yang besar di fasilitas kesehatan tersebut. Sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Wotu.

Pada penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar atau sebanyak 54 responden (62,1%) menilai bahwa perilaku *caring* perawat dalam kategori cukup baik dan 33 responden (37,9) memberikan penilaian dalam kategori baik. Adapun pembagian penilaian perilaku *caring* perawat berdasarkan lima dimensi dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden atas Penilaian Lima Dimensi Perilaku *Caring*

Perawat di Puskesmas Wotu

Variabel	Frekuensi	%
<i>Maintaining Belief</i>		
Baik	11	12,6
Cukup	69	79,3
Kurang	7	8
Buruk	0	0
<i>Knowing</i>		
Baik	31	35,6
Cukup	51	58,6
Kurang	5	5,7
Buruk	0	0
<i>Being with</i>		
Baik	42	48,3
Cukup	43	49,4
Kurang	2	2,3
Buruk	0	0
<i>Doing for</i>		
Baik	32	36,8
Cukup	55	63,2
Kurang	0	0
Buruk	0	0
<i>Enabling</i>		
Baik	34	39,1
Cukup	50	57,5
Kurang	3	3,4
Buruk	0	0

Konsep perilaku caring yang diterapkan di Puskesmas Wotu telah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kristen M. Swanson.⁴ Perilaku *Caring* merupakan multifase yang selalu ada di dalam dinamika hubungan pasien dan perawat begitupula yang terjadi di Puskesmas Wotu. Secara umum, proses yang terjadi adalah sebagai berikut: pertama, ***maintaining belief***, ini sama dengan pembentukan sistem nilai, menanamkan sikap kepercayaan penuh harapan, dan sensitif terhadap diri sendiri serta orang lain. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan perawat Puskesmas Wotu sudah berada pada kategori cukup baik dalam hal membantu pasien dalam mempertahankan keyakinannya, yang berarti bahwa perawat mendorong dan membantu pasien untuk memperkuat harapan mereka dan mengatasi kesulitannya. Hal ini sangat penting terutama dalam kasus di mana klien menghadapi penyakit yang mengancam nyawa seperti demam berdarah, atau peristiwa yang sangat traumatis seperti keguguran dan kecelakaan lalu lintas.

Kedua, sebagai pelengkap dan langkah berikutnya dalam proses ***maintaining belief*** adalah ***knowing***. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan perawat Puskesmas Wotu sudah berada pada kategori cukup baik dalam hal menanggapi pasien dengan rasa hormat. Perawat Puskesmas Wotu mampu mengetahui dan memahami peristiwa yang mempunyai arti dalam kehidupan pasien. Perawat memahami pengalaman

hidup pasien dengan mengesampingkan asumsi perawat, mengetahui kebutuhan pasien, menggali/menyelami informasi pasien dan fokus pada satu tujuan keperawatan.

Ketiga, proses selanjutnya adalah *being with* yang merupakan kehadiran dari perawat untuk pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan perawat Puskesmas Wotu sudah berada pada kategori cukup baik dalam hal menghadirkan diri tidak hanya secara fisik saja, tetapi juga melakukan komunikasi membicarakan kesiapan/ kesediaan untuk bisa membantu serta berbagi perasaan dengan tidak membebani pasien.

Keempat, sesudah perawat mengetahui apa yang terjadi pada pasien maka dilanjutkan ke tahap proses *do for* atau memberikan intervensi pada klien. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan perawat Puskesmas Wotu sudah berada pada kategori cukup baik dalam hal pelaksanaan asuhan keperawatan. Perawat bekerja sama melakukan sesuatu tindakan yang bisa dilakukan, mengantisipasi kebutuhan yang diperlukan, memberikan kenyamanan dan menjaga privasi dan martabat pasien.

Kelima, proses *Enabling* atau memampukan pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan perawat Puskesmas Wotu sudah berada pada kategori cukup baik dalam hal memberdayakan pasien. Perawat memberi dukungan agar pasien mampu melewati masa transisi dalam hidup sehingga bisa mempercepat penyembuhannya ataupun supaya pasien mampu melakukan tindakan yang tidak biasa dilakukannya.

Secara umum dapat digambarkan bahwa perilaku *caring* perawat berada pada kategori cukup baik dan dimensi perilaku *caring* yang paling dominan yaitu *doing for*. Perawat di Puskesmas Wotu telah berupaya semaksimal mungkin untuk berperilaku *caring* dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pelayanan keperawatan kepada pasien rawat inap di Puskesmas sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik antara perawat dengan pasien dan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya.

Walaupun demikian penilaian responden terhadap dimensi perilaku *caring* masih ada yang dalam kategori kurang. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada juga perawat yang tidak pernah atau kadang-kadang memperkuat keyakinan pasien, tidak pernah atau kadang-kadang meyakinkan kehadirannya kembali kepada pasien, tidak pernah atau kadang-kadang menanggapi pasien dengan rasa hormat, dan tidak pernah atau kadang-kadang bersikap peka terhadap pasien. Meski jumlahnya kecil, namun jika terus dibiarkan maka akan berdampak pada kinerja puskesmas dan mempengaruhi persepsi pasien.

Pasien tidak hanya mengalami penderitaan secara fisik namun juga meliputi jiwa atau mental, seperti mengalami gangguan emosi yakni mudah tersinggung, patah semangat disebabkan penyakit yang dideritanya. Sering timbul perasaan sedih, takut, dan cemas dalam diri pasien jika penyakit yang diderita cukup berat bahkan bila divonis sulit untuk disembuhkan. Di sinilah peran perilaku *caring* perawat sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas

3. Kepuasan Pasien Rawat Inap

Menurut Kotler kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya.³ Tingkat kepuasan pelanggan pada institusi penyedia

jasa pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedik, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau suatu yang bersifat emosional. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien.⁶ Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien pelanggan yaitu: 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall costumer satysfaction*); 2) Dimensi kepuasan pelanggan; 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*); 4) Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*). 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingnes to Recommend*); dan 6) Ketidakpuasan pelanggan (*costumer dissatisfaction*).⁵

Hasil penelitian yang mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden atas Penilaian Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu

Kategori	Frekuensi	%
Puas	30	34,5
Cukup Puas	57	65,5
Tidak Puas	0	0
Sangat tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa cukup puas atas pelayanan keperawatan. Tingkat Kepuasan pasien terjadi karena kinerja Perawat dalam memberikan suatu pelayanan, lebih dari apa yang diharapkannya sehingga pasien merasa cukup puas saat menerima pelayanan. Pasien merasa puas atas pelayanan perawat secara keseluruhan khususnya dari segi keterampilan, kepedulian dan kecepatan perawat dalam memberikan layanan. Selanjutnya kepuasan pasien juga tercermin dari kesiediaan pasien untuk merekomendasikan atau menceritakan pengalaman baiknya kepada teman atau keluarganya dan kesiediaan pasien untuk menggunakan layanan lain di Puskesmas serta untuk berobat kembali dimasa yang akan datang. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Pasien loyal adalah "sarana promosi" yang murah.⁷

Hasil ini sejalan dengan penelitian Karaca dan Durna, bahwa Pasien lebih puas dengan "Kepedulian Perawat dan Pelayanan oleh Perawat" dan kurang puas dengan "Informasi yang Perawat Berikan." Sebanyak 63,9% pasien menggambarkan perawatan yang ditawarkan selama rawat inap dalam kategori sangat baik. Menurut penelitian ini, perawat perlu menunjukkan minat yang lebih besar terhadap proses pemberian informasi.⁸

4. Korelasi Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Korelasi variabel dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *spearman*.⁹ Hasil analisis korelasi Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap disajikan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hubungan aspek Keterbukaan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu

		Perilaku Caring	Kepuasan Pasien
Perilaku Caring	Pearson Correlation	1	,529**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	87	87
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,529**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	87	87

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 3, di peroleh angka koefisien korelasi sebesar 0,529. Artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antar variabel adalah kuat. Hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa jika kualitas perilaku *caring* ditingkatkan maka kepuasan pasien rawat inap juga akan meningkat. Selanjutnya, dari hasil analisa data juga diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. Mengacu pada hasil analisis data tersebut, maka ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Goh, JULKUNEN, dan Katri, bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pasien, asuhan keperawatan dan perilaku caring perawat ditemukan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku caring perawat ketika memberikan informasi yang memadai, dan respon yang cepat untuk kebutuhan pasien dengan keahlian teknis dan profesional. Meningkatkan kepuasan pasien adalah penting dalam organisasi layanan kesehatan.¹⁰

Penelitian lain yang dilakukan oleh King, Linette, Donohue-Smith, dan Wolf menyatakan bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan dengan perawatan. Penelitian ini menghasilkan korelasi yang kuat, positif, dan signifikan antara kedua variabel secara statistik. Indikator yang menjadi sangat dominan dalam perilaku caring yakni memperlakukan pasien dengan penuh hormat dan memberikan perawatan dan pengobatan tepat waktu dan memberikan perasaan aman selama rawat inap.¹¹ Pada studi literatur yang dilakukan oleh Wei *et al* bahwa *Caring* adalah ilmu pengetahuan ilmiah dan seni merawat manusia. Dalam studi ini juga dijelaskan bahwa intervensi dalam pelayanan kesehatan berbasis ilmu *caring* Watson dapat mengurangi ketegangan emosional pasien, meningkatkan kepercayaan diri dan emosional pasien, meningkatkan kepuasan kerja dan keterlibatan perawat.¹²

Namun berbeda dengan penelitian Othman *et al* Studi ini mengungkapkan tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam kepuasan yang dirasakan dalam perilaku *caring* perawat antara periode antenatal, persalinan dan postnatal. Namun, proyek pengembangan administrasi keperawatan yang berfokus pada perawatan (*caring*) masih diperlukan.¹³

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis setiap penilaian responden pada setiap dimensi perilaku *caring* dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang ada di puskesmas Wotu telah menerapkan perilaku *caring* dengan cukup baik. Dengan perilaku *caring* yang baik ini pula

menyebabkan tingkat kepuasan pasien dalam kategori yang tinggi. Selain itu, sebagian besar pasien rawat inap merasa cukup puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Selanjutnya, dari hasil uji korelasi *spearman* diketahui bahwa ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel Perilaku caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu.

Masalah yang dihadapi oleh Puskesmas Wotu adalah meskipun petugas kesehatan telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya dalam perilaku *caring* serta kepuasan pasien, tetapi belum ada pedoman internal tentang perilaku *caring* yang dibuat agar peningkatan mutu pelayanan berjalan secara sistematis dan berkelanjutan.

Saran

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data atau segalasesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Penelitian selanjutnya diharapkan ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian sarana prasarana puskesmas dan efektifitas proses *caring*.

DaftarPustaka

1. Sardjoko S, dkk. 2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas*. Kementerian PPN/Bappenas.
2. Idris H. 2018. *Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*. Pustaka Panasea.
3. Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Salemba Medika.
4. Kusnato. 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
5. Tjiptono F, Diana A. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*.
6. Muninjaya AAG. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
7. Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV. Andi Offset.
8. Karaca A, Durna Z. 2019. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 6(2):535-545. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
9. Stang. 2014. *Cara Praktis Penentuan Uji Statistik Dalam Penelitian Kesehatan Dan Kedokteran*. Mitra Wacana Media.
10. Goh ML, Julkunen V, Katri. 2016. Hospitalised Patients' Satisfaction with Their Nursing Care: An Integrative Review. *Singapore Nurs J* ;43(2):11-27.
11. King BM, Linette D, Donohue-Smith M, Wolf ZR. 2019. Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in a Psychiatric Acute Care Setting. *J Psychosoc Nurs Ment Health Serv* ;57(7):29-38.
12. Wei H, Fazzzone, Anne P, et al. 2019. The Current Intervention Studies Based on Watson's Theory of Human Caring: A Systematic Review. *Int J Hum Caring* ;23(1):4-22.
13. Othman F, Liu Y, Zhang RNX, Wang P, Deng L, Cheng X. 2019. Perinatal women's satisfaction with nurses caring behaviours in teaching hospitals in China. *Scand J Caring Sci* ;34(2):390-400.