

## **HUBUNGAN CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT TENTARA WIJAYAKUSUMA**

**Risza Apriani Fauziah dan Endiyono**

Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP)

Email: riszaapriani573@gmail.com dan endiyono@ump.ac.id

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan caring perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusum. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, pendekatan cross-sectional bersifat correlational, mencari hubungan antara variable bebas dan terikat dengan uji chi-square dengan 99 responden di IGD Rumah Sakit Tentara Wijayakusum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Caring perawat diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma sebagian besar pada kategori baik yaitu sebanyak 53 orang (53,5%) dan lainnya pada kategori buruk sebanyak 46 orang (46,5%). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma sebagian pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%). Terdapat hubungan antara caring perawat terhadap kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma  $p$  value = 0,002.*

**Kata kunci:** *Caring perawat, Kepuasan Pasien, Instalasi Gawat Darurat*

### **Pendahuluan**

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat, mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan bahkan menjadi salah satu factor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya dirumah sakit (RI, 2018).

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit terjadi karena adanya perjanjian antara Pasien dan Rumah Sakit tentang pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit harus senantiasa memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku. Baik perjanjian yang telah dibuat maupun perundangan yang berlaku wajib ditaati oleh kedua belah pihak. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam perjanjian dan peraturan perundang-undangan yaitu hak serta kewajiban parapihak. Pasien dan Rumah Sakit memiliki hak serta kewajibannya masing-masing sebagaimana diatur dalam perjanjian yang telah dibuat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kesehatan (Lambok & Asyiafa, 2019).

Hasil studi di negara maju seperti Amerika Serikat (AS), Inggris (UK) dan Kanada telah menunjukkan pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas inti,

khususnya di bidang asuhan keperawatan. Perawat adalah orang-orang garis depan yang bertemu pasien, menghabiskan jumlah waktu tertinggi dengan dan mengandalkan untuk pemulihan selama rawat inap mereka. Asuhan keperawatan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan keseluruhan pasien pengalaman rawat inap (Soliman, Hanan Mohamed Mohamed & Kassam, 2015).

Caring bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. Perawat menunjukkan sikap ini melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku caring perawat akan menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan dengan segala pengetahuan, keterampilan dan sikap yang akan memberikan dorongan positif terhadap pasien dan keluarganya (SUROSO, 2016).

Caring bisa dipelajari oleh semua perawat dan bukan merupakan sifat bawaan. Perawat memahami caring dalam kategori deskriptif ini sebagai observasi dan tindakan yang sabar dan penuh perhatian yang menyebabkan kelegaan atau pengentasan gejala dan kenyamanan yang meningkat. Memahami gejala penyakit pasien dan bahasa tubuh mereka melalui caring dan penilaian fungsi vital. Mengintegrasikan gejala subyektif dengan data lainnya (Jarosova, 2016).

Perawat Amerika mendefinisikan asosiasi tentang kepuasan pasien dengan keperawatan, pendapat pasien tentang perawatan diterima perawat selama rawat inap, untuk penelitian. Kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan memiliki komponen: harapan, fisik rumah sakit, lingkungan, komunikasi dan informasi, partisipasi dan keterlibatan, hubungan interpersonal, dan kompetensi (Sharew, Bizuneh, Assefa, & Habtewold, 2018).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Sitzman et al., 2019).

Menilai kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan adalah penting dalam mengevaluasi apakah kebutuhan pasien memenuhi dan kemudian memfasilitasi dalam perencanaan serta menerapkan intervensi keperawatan yang tepat untuk pasien. Faktor-faktor penentu berkontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien dapat membantu perawat dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dengan perawatan adalah faktor penentu kualitas perawatan khususnya dalam pengaturan fasilitas klinis / kesehatan (Soliman, Hanan Mohamed Mohamed & Kassam, 2015).

Berdasarkan data survei indeks kepuasan pasien Di RST Wijayaksuma dengan sasaran instalasi gawat darurat menggunakan indeks kepuasan masyarakat data yang peneliti dapatkan di Ruang Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma pada 30 orang diperoleh hasil bahwa 25 orang mengatakan puas 5 kurang puas atas pelayanan perawat

dengan kritik terkadang perawat tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu, kurang ramah, kurang berempati dan kurang care pada saat melakukan tindakan keperawatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RST Wijayakusuma”.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik, pendekatan cross-sectional bersifat correlational. mencari hubungan antara variable bebas dan terikat melalui pendekatan cross-sectional dimana dalam system ini variable-variabelnya diukur dalam waktu yang bersamaan. Merekrut sejumlah 99 pasien dan 12 perawat dari ruang Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma. Dengan kriteria inklusi Perawat IGD 1) Pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma 2) Pasien dapat membaca dan menulis 3) Pasien sudah bisa memutuskan 4) Glasgow Coma Scale (GCS) 14–15. 5) Bersedia menjadi responden 6) Pasien belum dipindah diruang perawatan (rawat inap) atau pulang. Dengan kriteria eksklusi 1) Pasien yang sedang merintih kesakitan atau mengalami gangguan pernafasan 2) Pasien maternitas 3) Pasien kategori triage merah. Lokasi penelitian dilaksanakan diruang Instalasi Gawat RST Wijayakusuma, waktu penelitian pada Desember 2019.

### Hasil dan Pembahasan

#### A. Analisis Univariat

##### 1. Gambaran Perawat IGD RST Wijayakusuma

Kegiatan pelayanan medis dan keperawatan salah satunya Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan jumlah perawat sebanyak 12 orang perawat yang terbagi dalam 3 shift dalam sehari.

**Tabel 1**  
**Gambaran Perawat IGD RST Wijayakusuma**

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	10	83,3%
Perempuan	2	16,7%
Umur Perawat		
26 – 35	6	50%
36 - 45 tahun	3	25%
46 - 55 tahun	3	25%
Golongan		
Honor	7	58,3%
TNI	2	16,7%
PNS AD	3	25,0%
Pendidikan		
DIII	10	83.3%
S1	1	8.3%
S1 NERS	1	8.3%
Lama Bekerja di IGD		

< 5 tahun	5	41,7%
6 - 10 tahun	3	25,0%
11 -15 tahun	3	25,0%
16 - 20 tahun	1	8,3%

Dari uraian table diatas, memperlihatkan kemungkinan besar menjadi factor yang mempengaruhi *caring* perawat di IGD. Pada kategori jenis kelamin sebanyak 10 orang (83,3%) didominasi laki-laki dan 2 orang perempuan (16,7%). Pada kategori umur perawat dengan umur 26 – 35 tahun sebanyak 6 orang (50%), 36 – 45 tahun sebanyak 3 orang (25%), 46 – 55 tahun sebanyak 3 orang (25%).

Tingkat golongan perawat di IGD RST Wijayakusuma honor 7 orang (58,3%), TNI 2 orang (16,7%), PNS AD 3 orang (25,0%). Pendidikan perawat D3 sebanyak 10 orang (83,3%), S1 sebanyak 1 orang (8,3%), S1 Ners sebanyak 1 orang (8,3%). Adapuna bekerja di IGD ada yang < 5 tahun sebanyak 5 orang (41,7%), 6 – 10 tahun sebanyak 3 orang (25,0%), 11 – 15 tahun sebanyak 3 orang (25,0%), 16 – 20 tahun sebanyak 1 orang (8,3%).

## 2. Karakteristik Responden

**Tabel 2**  
**Karakteristik responden pasien diruang IGD RST Wijayakusuma tahun 2019**

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	42	42,2%
Perempuan	57	57,6%
<b>Umur Responden</b>		
17-25 Tahun	45	45,5%
26-35 Tahun	21	21,2%
36-45 Tahun	13	13,1%
46-55 Tahun	7	7,1%
56-65 Tahun	9	9,1%
	4	4,0%
<b>Status Menikah</b>		
Menikah	56	56,6%
Belum Menikah	43	43,4%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	7	7,1%
SMP	8	8,1%
SMA	42	42,4%
DIII	14	14,1%
SARJANA	28	28,3%
<b>Pekerjaan Responden</b>		
PNS	11	11,1%
SWASTA	31	31,3%
PENSIUNAN	4	4%
IRT	15	15,2%
Lainnya (Pelajar)	38	38,4%

Pada table diatas menunjukkan responden laki-laki sebanyak 42 orang (42,2%) perempuan 57 orang (57,6%), Umur 17-25 tahun responden sebanyak 45 orang (45,5%), 26 – 35 tahun sebanyak 21 orang (21,2%), 36-45 tahun sebanyak 13 orang (13,1%), 36-45 tahun sebanyak 7 orang (7,1%), 46-55 tahun sebanyak 9 orang (9,1%), 56-65 tahun sebanyak 4 orang (4,0%). Mengenai status sipil diketahui menikah sebanyak 56 orang (56,6%) dan belum menikah sebanyak 43 orang (43,3%). Tingkat pendidikan terakhir SD sebanyak 7 orang (7,1%), SMP sebanyak 8 orang (8,1%), SMA sebanyak 42 orang (42,4%), DIII sebanyak 14 orang (14,1%), dan Sarjana/DIV sebanyak 28 orang (28,3%). Pekerjaan Responden PNS sebanyak 11 orang (11,1%), Swasta sebanyak 31 orang (31,3%), pensiunan sebanyak 4 orang (4,0%), IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 15 orang (15,2%), lainnya pelajar sebanyak 38 orang (38,4%).

3. *Caring* Perawat

**Tabel 3**  
**Distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat**

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	%
Buruk	46	46,5%
Baik	53	53,5%
Total	99	100%

Tabel memperlihatkan *caring* perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori buruk sebanyak 46 orang (46,5%) dan dalam kategori baik sebanyak 53 orang (53,5%).

Perilaku *caring* perawat di instalasi gawat darurat RST Wijayakusuma yang sebagian besar sudah baik (53,3%), pada aspek *assurance of human presence* perawat sering mendatangi pasien dan berinteraksi dengan pasien tanpa harus diminta, perawat sering berbicara dengan pasien dengan tutur kata yang sopan dan baik, perawat sering mendorong dan mempersilakan pasien untuk memanggil jika ada masalah, perawat sering mampu membantu mengurangi rasa sakit pada pasien, perawat sering menanggapi panggilan pasien dengan cepat atau kurang dari 5 menit, perawat sering bersikap manusiawi dan tidak kasar, perawat sering tidak membeda-bedakan pasien dan berlaku adil.

Aspek *respectfull deference* perawat sering mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh sungguh, perawat sering menghormati pasien dan keluarga pasien, memberikan dukungan dan motivasi untuk sembuh, mempersilakan pasien untuk mengungkapkan keluhan- keluhannya dan perawat sering memelihara suasana lingkungan yang menghormati nilai-nilai budaya, adat istiadat dankeangungan beragama pasien.

Pada aspek *professional skill and knowledge* perawat sering mengetahui bagaimana memberikan suntikan dan infus dll.,perawat sering bersikap percaya diri dalam merawat pasien, perawat sering menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan, perawat sering mengelola peralatannya secara terampil dan menjaga kerahasiaan informasi pasien, perawat sering memberitahukan rencana perawatannya kepada pasien dan keluarga, perawat menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, perawat sering bertanggungjawab atas pasien yang membutuhkan asuhan keperawatan.

Aspek *positive connectedness* perawat sering meluangkan waktunya dengan pasien untuk berbincang, responden sering percaya kepada perawat, karena perawat juga sering sabra atau tak kenal lelah terhadap pasien sehingga pasien sering merasa nyaman untuk berbicara kepada perawat, perawat sering memberikan harapan pasien untuk sembuh.

Aspek *attentive to others* perawat sering menjadikan pasien sebagai prioritas utama dan sering mendengarkan pengalaman- pengalaman pasien. Perawat sering bersikap ramah dan mempersilakan pasien mengekspresikan perasaannya. Sehingga pasien memberikan penilaian baik. Tetapi perawat kadang- kadang menyapa pasien dan kadang kadang mengajak pasien bercanda saat pelayanan sehingga pasien menilai buruk. Perawat harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan khusus dalam penerapan *caring* perawat, sehingga dapat mudah diterima oleh pasien. Semakin tinggi nilai *caring* perawat yang diterapkan maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Weyant, Clukey, Roberts, & Henderson, 2017).

*Caring* dapat diterapkan dengan baik bila perawat memiliki pemahaman yang tinggi tentang perilaku *caring* tersebut (Elbahnasawy, Lawend, & Mohammed, 2016). Bahwa seorang perawat harus memiliki *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara *caring* perawat merupakan factor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahayu, 2018) yang memiliki nilai perilaku caring yang baik sebanyak 25 orang (92,5%) dan sebanyak 2 orang (7,4%) yang memiliki perilaku caring yang kurang. Hasil uji statistik *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95%.

4. Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma disajikan pada table

**Tabel 4**  
**Distribusi frekuensi kepuasan pasien**

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak Puas	48	48,5%
Puas	51	51,5%
Jumlah	99	100%

Tabel memperlihatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%).

Pasien atau klien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Pasien akan senantiasa mengevaluasi produk maupun jasa yang telah diterimanya dari rumah sakit. Dari hasil evaluasi ini akan menghasilkan perasaan puas ataupun tidak puas. Rowland (1992) dalam (Kalsum, 2016) mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan aspek yang paling menonjol dalam tingkat operasional pelayanan rumah sakit. Bila pelanggan tidak puas maka dia akan menghentikan hubungannya dengan pihak penyedia.

Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma sebagian terdistribusi pada kategori tidak puas dan kategori puas. Tabel memperlihatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%).

Kepuasan pasien terhadap *caring* perawat di IGD RST Wijayakusuma hanya tidak puas oleh responden disebabkan oleh perawat tidak langsung menanggapi keluhan pasien di IGD RST Wijayakusuma. Sehingga pasien dapat memahami dengan jelas maksud dan tujuan pemberian tindakan atau layanan kesehatan.

Menurut (Nursalam, 2014), kepuasan pelanggan ialah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Shirley Teng & Norazliah, n.d.) Tingkat kepuasan sedang (rata-rata = 61,40, SD = 14,58 dan sangat puas dengan cara perawat dalam menjalani pekerjaannya (rata-rata = 31,65%), SD = 0,88. Namun, mereka paling tidak puas dengan jumlah waktu yang dihabiskan perawat dengan mereka (rata-rata = 6,95%) SD = 0,82. Berbeda jumlah sampel, tempat penelitian dan pengkategorian. Perilaku *caring* perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suweko (2019) Kepuasan pasien “tidak puas” sebanyak 2 orang (4%), “cukup puas” sebanyak 10 orang (20%), “puas” sebanyak 17 orang (34%), “sangat puas” sebanyak 21 orang (42%),

Esghe (2017) menyatakan perilaku penjaga darurat (70,6%) dan menanggapi keberatan dan keluhan (63,1%) berada pada tingkat sedang. Total nilai rata-rata untuk kepuasan pasien adalah  $17,43 \pm 1,56$ . Untuk membandingkan kepuasan pasien dengan perawatan di hari libur, uji *chi-square* digunakan. Kasus signifikan termasuk perawatan dokter (0,005), perilaku dokter (0,001), dan perilaku perawat *care* (0,038) ada hubungan yang signifikan. Dengan menggunakan variabel yang berbeda dan metode yang berbeda.

### **B. Analisis Bivariat**

#### **1. Hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma**

Hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma dilakukan analisis dengan menggunakan Uji *rank spearman* yang hasilnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Analisis hubungan caring perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST**  
**Wijayakusuma.**

Caring Perawat	Kepuasan Pasien						<i>P</i> value	RP(95% CI)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	N	%	n	%	n	%		
Buruk	30	65,20%	16	34,80%	46	100%	0,002	3,646 (1,587 – 8,373)
Baik	18	34%	35	66%	53	100%		
Total	48	48,50%	51	51,50%	99	100%		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menilai *caring* perawat buruk ditujukan kepada pasien dan merasa tidak puas (65,20%) lebih besar daripada responden yang menilai *caring* perawat baik dan pasien merasa tidak puas sebesar (34%). Responden yang menilai *caring* perawat baik dan puas (66%) lebih besar daripada responden yang menilai caring perawat buruk dan puas (34,8%).

Nilai *pearson chi square* sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hal ini berarti ada hubungan antara tingkat *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Nilai *Rasio Prevalensi (95% Confidence Interval)* = 3,646 (1,587 – 8,373) berarti *caring* perawat yang tingkat *caringnya* buruk berpeluang 3,646 kali mengakibatkan pasien tidak puas daripada perawat yang *caringnya* baik.

Pada analisis hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien dapat diketahui bahwa *caring* perawat yang buruk sebagian merasa tidak puas (65,2%) dan *caring* perawat yang buruk merasa puas sebanyak (34,8%). Menurut Juwariyah (2014) menyatakan bahwa *caring* manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu yang memburuk, memberi perhatian dan konsen, menghormati kepada orang lain dan kehidupan manusia, cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, pengetahuan, penghargaan dan menyenangkan.

Hasil uji *pearson product moment* diperoleh nilai *P* value = 0,002 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Nilai *Rasio Prevalensi (95% Confidence Interval)* = 3,646 (1,587 – 8,373) berarti *caring* perawat yang tingkat *caringnya* buruk berpeluang 3,646 kali mengakibatkan pasien tidak puas daripada perawat yang *caringnya* baik. Artinya ada hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai *customer* (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Rangkuti & Psi, 2017).

Hasil penelitian lain (Ginting, 2016) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat 6,2% yang kurang puas dengan perilaku *caring* perawat. Hal ini

dapat disebabkan oleh pengalaman dan faktor demografi responden dalam pelayanan *care* perawat. Pernyataan ini didukung teori yang dikemukakan oleh (Singgih & Yulia, 2012).

Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus & Panjaitan, 2011).

Sejalan dengan penelitian (Ríos-Risquez & García-Izquierdo, 2016), Ada hubungan *signifikan* tingkat kepuasan pasien antara / di antara subkelompok sosial-demografi termasuk etnis, jenis kelamin, alasan masuk dan disiplin ilmu. Pasien Cina paling tidak puas dengan perawat. Para pasien paling puas dengan 'Menghormati perasaan pasien' (rata-rata = 82,29, SD = 14,50) dan paling tidak puas dengan 'Komunikasi dan partisipasi' (rata-rata = 62,00, SD = 16,46). memperkuat kebutuhan untuk lebih memperhatikan penyediaan informasi pasien dan komunikasi yang efektif, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan (Mubita, Richardson, & Briggs, 2020) Mubita (2019) 10 pasien berpartisipasi dalam penelitian ini dan tiga tema muncul dari analisis. Temuan penelitian ini menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan dengan manajemen rasa sakit, perawatan pasien harus mencakup pengiriman informasi yang tepat waktu dan memadai sesuai dengan kebutuhan individu pasien, perawat harus memiliki sikap *care* dan rasa sakit harus dikontrol dengan baik yang mengungkapkan adanya hubungan sebagai factor untuk mencapai kepuasan pasien.

### **Kesimpulan**

Data demografi karakteristik responden disebutkan bahwa pada jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 57 orang (57,6%) dengan umur rentang 17- 25 tahun sebanyak 45 orang (45,5%) status menikah (56,6%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 42 orang (42,4%) pekerjaan lainnya (pelajar) sebanyak 38 orang (38,4%). *Caring* perawat diruang IGD RST Wijayakusuma sebagian besar pada kategori baik yaitu sebanyak 53 orang (53,5%) dan lainnya pada kategori buruk sebanyak 46 orang (46,5%). Kepuasan Pasien di IGD RST Wijayakusuma pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%). Ada hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma ( $p\ value = 0,002$ ).

## BIBLIOGRAFI

- Elbahnasawy, H. T., Lawend, J., & Mohammed, E. (2016). Application of Watson caring theory for nurses in pediatric critical care unit. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 5(4), 56–67.
- Ginting, Suriani. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Pannmed (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 11(1), 51–55.
- Jarosova, Darja. (2016). *Concept Caring In Nursing*. Retrieved from <http://cejnm.osu.cz/pdfs/cjn/2016/02/07.pdf>
- Kalsum, Umi. (2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2016*.
- Lambok, Betty Dina, & Asyiafa, Agina Putri. (2019). Pertanggungjawaban Hukum Tenaga Medis Dalam Tindakan Pemasangan Alat Pernapasan Lewat Mulut (Ventilator) Pada Pasien di Rumah Sakit. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(12), 74–86.
- Mubita, Womba Musumadi, Richardson, Cliff, & Briggs, Michelle. (2020). Patient satisfaction with pain relief following major abdominal surgery is influenced by good communication, pain relief and empathic caring: a qualitative interview study. *British Journal of Pain*, 14(1), 14–22.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Rahayu, Sri. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83.
- Rangkuti, Anna Armeini, & Psi, S. (2017). *Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan*. Kencana.
- RI, Kemenkes. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Ríos-Risquez, M<sup>a</sup> Isabel, & García-Izquierdo, Mariano. (2016). Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 59, 60–67.
- Sharew, Nigussie Tadesse, Bizuneh, Hailegiorgis Teklegiorgis, Assefa, Hilina Ketema, & Habtewold, Tesfa Dejenie. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(5), e021107.

Shirley Teng, K. Y., & Norazlia, S. (n.d.). *Surgical Patients' Satisfaction of Nursing Care at the Orthopedic Wards in Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM)*.

Singgih & Yulia. (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Libri.

Sitorus, Ratna, & Panjaitan, Rumondang. (2011). *Manajemen keperawatan: manajemen keperawatan di ruang rawat*. Jakarta: CV Sagung Seto.

Sitzman, Kathleen, PhD, R. N., CNE, ANEF, Watson, Jean, PhD, R. N., & AHN-BC, FAAN. (2019). *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. Springer Publishing Company.

Soliman, Hanan Mohamed Mohamed & Kassam, Awatef Hassan. (2015). *Correlation between Patients' Satisfaction and Nurses' Caring Behaviors*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/281038352\\_Correlation\\_Between\\_Nurses'\\_Caring\\_Behaviors\\_and\\_Patients'\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/281038352_Correlation_Between_Nurses'_Caring_Behaviors_and_Patients'_Satisfaction)

SUROSO, JEBUL. (2016). *Pengembangan Instrumen Caring Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Rumah Sakit*. Universitas Gadjah Mada.

Weyant, Ruth A., Clukey, Lory, Roberts, Melanie, & Henderson, Ann. (2017). Show your stuff and watch your tone: Nurses' caring behaviors. *American Journal of Critical Care*, 26(2), 111–117.