

**NASKAH PUBLIKASI**

***STUDY LITERATURE: HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DIRUANG RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh

Antonius Bili

KP.16.01.126

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA**

**2020**



## NASKAH PUBLIKASI

**Study Literature; Hubungan Perilaku Caring Perawat  
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Rumah  
Sakit**

**Disusun Oleh:**

Antonius Bili  
KP.16.01.126

**Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I**

Ns. Nur Anisa, S.Kep., M.Kep., SpKj.

**Penguji II**

Doni Setiyawan, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Penguji III**

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

**Yogyakarta, .....**

**Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners**



Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep





## PERNYATAAN

**Nama** : Antonius Bili

**Judul** : Study Literature; Hubungan Perilaku  
Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan  
Pasien Di Ruang Rawat Rumah Sakit

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama,

Ns. Nur Anisa, S.Kep., M.Kep., SpKj.

Pembimbing Pendamping,

Doni Setiyawan, S.Kep., Ns., M.Kep.



## **Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.**

Antonius Bili<sup>1</sup>, Nur Anisah<sup>2</sup>, Doni Setyawan<sup>3</sup>

### **Intisari**

**Latar belakang:** Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat menjadi salah satu penentu dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien. **Tujuan:** Untuk menganalisis adanya hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode *literature review* dengan mencari jurnal penelitian menggunakan *google Scholar*. Hasil pencarian didapat jurnal sebanyak 204.617 yang telah terakreditasi, kemudian penulis menetapkan 10 jurnal yang telah terakreditasi, *full text*, sesuai dengan kriteria inklusi dan rentang waktu lima tahun terakhir yaitu 2015-2020. **Hasil:** Hasil dari 10 jurnal mempunyai hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit, perilaku caring perawat masuk dalam kategori baik, kepuasan pasien berada pada kategori puas atau tinggi. **Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

**Kata Kunci :** Caring Perawat, Kepuasan Pasien

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Keperawatan dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Keperawatan dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

<sup>1</sup> Dosen Ilmu Keperawatan dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

## **Caring Relationship Behavior A Nurse With The Level Of Satisfaction Patients In Hospital Inpatient Rooms.**

Antonius Bili<sup>1</sup>, Nur Anisah<sup>2</sup>, Doni Setyawan<sup>3</sup>

### **Abstract**

**Background:** Nurse caring behavior is very important in fulfilling patient satisfaction, Therefore, the caring behavior of nurses can have an influence on quality service to patients. Objective: To analyze the relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of the hospital.

this is an indicator of the quality of service in a hospital. The nurse is one of the determinants in fulfilling patient satisfaction.

**The purpose:** To analyze the relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction in the hospital inpatient room.

**Method:** This study is a study using the literature review method by searching for research journals using Google Scholar. The search results obtained a total of 204,617 journals that have been accredited, then the authors determined 10 journals that have been accredited, full text, according to the inclusion criteria and the span of the last five years, namely 2015-2020.

**Result:** The results of 10 journals have a significant relationship between caring behavior and patient satisfaction in the inpatient hospital, nurse caring behavior is in the good category, patient satisfaction is in the satisfied or high category.

**Conclusions:** There is a significant relationship between nurse caring behavior and the satisfaction level of inpatients at the hospital.

**Keywords:** Caring Nurses, Patient Satisfaction.

<sup>1</sup> Student Of Nursing and Ners High School Health Science Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturers The Science Of Nursing and Ners High School The Science Of Health Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturers The Science Of Nursing and Ners High School The Science Of Health Wira Husada Yogyakarta

## A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran yang strategi dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, paradigma baru mengharuskan pelayanan rumah sakit berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengaju pada kode etik profesi. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit adalah tergantung bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang dalam mendapatkan pelayanan (Purwoastuti dan Walyani, 2019).

Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan disebuah rumah sakit. Perawat menjadi salah satu penentu dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas

kepada pasien (Ikatafah & Haeniah, 2017).

Riset dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menyatakan bahwa rata-rata perilaku caring masih kurang, seperti di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta menemukan bahwa 51,9 % perawat bersikap caring dan 48,1% kurang bersikap caring dan menyatakan bahwa 84% dari yang menyatakan perawat kurang caring memiliki pengalaman negatif dengan perawat (Gurusinga, 2011).

Angka kepuasan pasien diIndonesia terbilang masih rendah berdasarkan penelitian dirumah sakit di kota Surabaya didapatkan sebanyak 38,1 % pasien merasa puas, angka ini terbilang masih rendah (Sari et al, 2014).

Solusi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang ada adalah meningkatkan pemahaman perawat terhadap pentingnya perilaku *caring*, memotivasi perawat untuk lebih meningkatkan kualitas caring dalam memberikan asuhan keperawatan serta melakukan monitoring

terhadap perilaku caring perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dengan mengedepankan prinsip-prinsip caring.

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan disuatu rumah sakit, didapatkan permasalahan bahwa perawat kurang caring dengan pasien sehingga kepuasan pasien masih kurang dari harapan, dengan memperhatikan fenomena tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah mendapatkan gambaran hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. Maka perilaku caring perawat penting untuk terus ditingkatkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien. Dengan terus mengupayakan peningkatan perilaku caring perawat maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan mampu meningkatkan kepuasan pasien selama pasien menjalani perawatan dirumah sakit.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode studi kepustakaan atau *literature review*. Metode yang digunakan dalam penulisan ini berasal dari hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan dan diterbitkan dalam jurnal *online* Nasional. Dalam melakukan penelitian ini peneliti melakukan pencarian

jurnal penelitian yang dipublikasikan di internet menggunakan *google Scholar* dengan kata kunci: Perilaku *Caring,kepuasan pasien*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyaringan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh penulis dari setiap jurnal yang diambil. Adapun kriteria pengumpulan jurnal sebagai berikut:

1. Tahun sumber literatur yang diambil mulai tahun 2015 sampai dengan 2020, kesesuaian *keyword* penulisan, keterkaitan hasil penulisan dan pembahasan.
2. Strategi dalam pengumpulan jurnal berbagai literatur dengan menggunakan situs jurnal yang sudah terakreditasi seperti *google Scholar*.
3. Menggunakan kata kunci perilaku caring perawat "DAN" kepuasan pasien.
4. Jurnal yang di pilih adalah jurnal keperawatan
5. Kriteria pencarian jurnal
  - a. Penelitian yang terpublikasi
  - b. Indeks jurnal
  - c. Teks lengkap

Setelah dilakukan pengumpulan jurnal yang di publikasikan di internet menggunakan situs jurnal yang terakreditasi *scholar* didapatkan hasil 10 jurnal dari tahun 2015- 2020.

Jurnal penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi kemudian dikumpulkan dan

dibuat ringkasan jurnal meliputi nama peneliti, tahun terbit jurnal, rancangan studi, tujuan penelitian, sampel, instrument (alat ukur) dan ringkasan jurnal penelitian tersebut dimasukkan ke dalam tabel diurutkan sesuai alfabet kemudian dilakukan analisis terhadap tujuan penelitian dan hasil/temuan penelitian.

### C. HASIL

Berdasarkan hasil pencarian peneliti dengan memasukkan kata kunci berupa “ perilaku caring DAN kepuasan pasien pada pencarian melalui scholar didapat jurnal sebanyak 1.800 yang telah terakreditasi. Kemudian penelitian melakukan pencarian dengan rentang waktu lima tahun terakhir yaitu 2015- 2020 mendapatkan jurnal sebanyak 23 jurnal yang telah terakreditasi, kemudian penelitian mengeluarkan 13 jurnal karena tidak sesuai dengan kriteria inklusi, teks tidak lengkap, kemudian penulis menetapkan 10 jurnal yang telah terakreditasi, 13 teks tidak lengkap, sesuai dengan kriteria inklusi dan rentang waktu lima tahun terakhir yaitu 2015-2020. Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian dari *literatur review* yang diperoleh, menunjukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien dirumah sakit.

Berdasarkan *hasil literature review* dari 10 jurnal yang telah

di pilih, penulis menemukan bahwa rata-rata perilaku caring perawat di rumah sakit masih adalah 70% sedangkan untuk kepuasan pasien 88%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan khususnya *caring* merupakan suatu pelayanan yang dapat menentukan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. *Caring* sendiri merupakan suatu tindakan keperawatan yang dimana perawat harus mengetahui sejauh mana kondisi pasien yang di tangani.

### D. PEMBAHASAN

#### 1. Perilaku caring

Berdasarkan hasil analisis jurnal yang telah dilakukan oleh penulis, teori (Watson, 2012), (Dwiyanti 2012), (Nurachmah,2011), dan (Sartika, 2010), sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2017). Peneliti Ilkafah menggunakan 10 faktor carative, dimana factor membentuk dan menghargai sistem nilai ‘humanistic’ dan ‘altruistic’ dengan kategori baik sebanyak 35 responden atau (87,5 %) sedangkan kategori kurang sebanyak 5 responden atau (12,5). Faktor menanamkan sikap penuh pengharapan (*faith – hope*) baik sebanyak 34 atau (85,0%) dan kurang 6 responden atau (15,0%).



Pada factor menanamkan sensitifitas atau kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain baik sebanyak 34 responden atau (85,0%) dan kurang 6 responden atau (15,0%). Factor mengembangkan hubungan saling percayadan saling membantu 35 responden atau (87,5%) dan kurang 5a responden atau (12,5%). Faktor meningkatkan dan menerima ekspresiperasaan positif dan negative baik 32 responden atau (80,0%) dan kurang 8 responden atau (20,0%). Factor menggunakan metode sistematis dalam menyelesaikan masalah caring untuk pengambilan keputusan secara kreatif dan individualistic baik 26 responden atau (65,0%) dan kurang 14 responden atau (35,0%). Faktor meningkatkan proses pembelajaran dalam hubungan interpersonal baik 29 responden (72,5%) dan kurang 11 responden (27,5%). Factor menciptakan lingkungan yang suportif, protektif, dan atau perbaikan mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual baik 18 responden atau (45,0%) dan kurang 22 atau (55,0%). Factor memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan

penuh penghargaan dalam rangka mempertahankan keutuhan dan martabat manusia baik 32 responden atau (80,0%) dan Kurang 8 responden (20,0%). Faktor Mengijinkan untuk terbuka pada eksistensial-fenomenologikal dan dimensispiritual caring baik 23 responden atau (57,5%) dan kurang 17 responden atau (42,5%). Untuk keseluruhan Perilaku Caring baik 33 atau (82,5%) dan kurang 7 responden atau (17,5%). Sedangkan pada peneliti Anis Agustina (2017), Umi Kalsum (2016), Nahrul Hayat (2018), Ulfa Fauziah (2017), Edgar (2019), Sukma Yunita (2019), dan Eka Putri Umayah (2017), tidak meneliti masing-masing aspek atau 10 faktor carative tetapi langsung membagikan caring menjadi 2 bagian dan atau 3 bagian yaitu caring baik dan kurang baik.

Berdasarkan hasil riview dari 10 jurnal rata-rata perilaku caring terhadap pasien masuk dalam kategori baik yaitu 57%-80%, sehingga dapat di simpulkan bahwa caring perawat terhadap pasien sudah masuk dalam kategori baik.

Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang

lain, berpusat pada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan. Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan konsen, menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Caring juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dan motivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien (Dwidiyanti, 2012).

Dampak perilaku caring bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman (Watson, 2012).

Faktor carative utama dalam caring Nurachmah (2011) menguraikan bahwa struktur utama caring dibangun dibangun dari sepuluh faktor carative utama sebagai fokus dalam keperawatan. Teori ini memberikan rekomendasi agar perawat memberikan asuhan keperawatan kepada klien melalui sepuluh faktor carative caring yaitu

berhubungan dengan sifat dan karakter perawat yang menjelaskan bagaimana perilaku caring dimanifestasikan. Sepuluh faktor carative dan bagaimana perilaku caring dimanifestasikan perawat dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pembentukan nilai humanistik dan altruistik  
Perawat membutuhkan rasa puas karena mampu memberikan sesuatu kepada klien. Selain itu, perawat juga memperlihatkan diri dengan memberikan pendidikan kesehatan kepada klien.
- b. Memeberikan kepercayaan- harapan  
Perawat memberikan kepercayaan dengan memfasilitasi dan meningkatkan asuhan keperawatan yang holistik. Disamping itu perawat meningkatkan perilaku klien dalam mencari pertolong kesehatan.
- c. Menumbuhkan kesensitifan terhadap diri dan orang lain.  
Perawat belajar dan menghargai kesensitifan dan persaan klien, sehingga ia sendiri dapat menjadi sensitif, murni, dan bersikap wajar pada orang lain.

- d. Mengembangkan hubungan saling percaya  
Perawat memberikan informasi dengan jujur dan memperhatikan sikap empati yang turut merasakan apakah yang dirasakan klien. Sehingga karakter yang diperlukan dalam factor ini antara kongruen, empati, dan kehangatan.
- e. Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif  
Perawat memberikan waktunya dengan mendengarkan semua keluhan dan perasaan klien
- f. Penggunaan sistem metode penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan  
Perawat menggunakan metode proses keperawatan sebagai pola pikir dan pendekatan asuhan pada klien
- g. Peningkatan pembelajaran dan pengajaran interpersonal  
Perawat dalam memberikan pelajaran dan pengajaran interpersonal dapat memberikan asuhan secara mandiri menetapkan secara mandiri, menetapkan kebutuhan personal, an memberikan kesempatan pertumbuhan personal klien.
- h. Menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spritual yang mendukung  
Perawat perlu mengenali pengaruh lingkungan internal dan eksternal klien terhadap kesehatan dan kondisi penyakit klien
- i. Memberikan bimbingan dalam memuaskan kebutuhan manusiawi.  
Perawat perlu mengenali kebutuhan konferensif diri dan klien. Pemenuhan kebutuhan paling mendasar perlu dicapai sebelum ketinggian selajutnya
- j. Mengkaji terjadinya tekanan yang bersifat fenomena logis agar pertumbuhan diri dan kematangan jiwa klien dapat di capai.
- Kadang-kadang seorang klien perlu dihadapkan pengalaman yang bersifat profokasi. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan pemahaman lebih mendalam tentang diri sendiri
- Sepuluh faktor carative diatas perlu selalu

dilakukan oleh perawat agar semua aspek dalam diri klien dapat tertangani sehingga asuhan keperawatan profesional dan bermutu dapat diwujudkan. Selain itu, penerapan factor carative ini perawat juga dapat belajar untuk lebih memahami diri sebelum memahami orang lain (Nurachmah, 2011).

Perilaku caring dalam keperawatan secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi dengan orang lain, perasaan cinta atau menyayangi. Caring adalah sentral untuk praktek keperawatan karena caring merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan lagi kepedulian kepada klien. Dalam keperawatan caring merupakan inti yang paling penting terutama dalam praktek keperawatan (Sartika, 2010).

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis jurnal yang telah dilakukan oleh penulis, teori (Anjaryani, 2012) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah & Harniah (2017) dan peneliti Umi Kalsum (2016). Pada peneliti Ilkafah dan Umi Kalsum

yang diteliti adalah kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung/nyata (*tangible*) dengan masing-masing 2 kategori yaitu kategori puas dan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan 5 dimensi memiliki nilai kepuasan yang baik yaitu rata-rata di atas 50%. Anis Agustina (2017), Pada Peneliti Anis menggunakan 2 kategori kepuasan dengan nilai tertinggi puas. Nahrul Hayat (2018), Ulfa Fauziah (2017), Edgar (2019), Sukma Yunita (2019), Eka Putri Umayah (2017). Kesimpulan dari hasil analisa jurnal dimana 4 peneliti yang menggunakan 5 dimensi bagi 2 kategori yaitu puas dan tidak puas. Hasil Kepuasan dari 4 peneliti dimana dimensi kehandalan (*reliability*) 69.175%, ketanggapan (*responsiveness*) 71.5%, jaminan (*assurance*) 65.276%, empati (*emphaty*) 79.05%, dan bukti langsung/nyata (*tangible*) 74.55%. Sedangkan hasil dari kategori tidak puas pada 4 penelitian yang menggunakan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*) 31%, ketanggapan

(*responsiveness*) 29%,  
jaminan (*assurance*)  
34.73%, empati (*emphaty*)  
20.95%, bukti  
langsung/nyata (*tangible*)  
25.45%.

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 ketidaksukaan 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, 2012).

Tingkat Kepuasan pasien dapat di ketahui dapat diklarifikasikan dalam bebera tingkatan sebagai berikut:

a. Puas

Puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sudah memenuhi sebagian kebutuhan dan keinginan seperti sarana dan prasarana

bersih dan lengkap, cepat proses administrasi, atau rumah petugas yang semua ini menggambarkan tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas sedang.

b. Cukup puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sudah memenuhi sebagian kebutuhan dan keinginan seperti sarana dan prasarana bersih dan lengkap, cepat proses administrasi, atau rumah petugas yang semua ini menggambarkan tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas bekategori kurang.

c. Kurang puas

Kurang puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sudah memenuhi sebagian kebutuhan dan keinginan seperti sarana dan prasarana bersih dan lengkap, cepat proses administrasi, atau rumah petugas yang semua ini menggambarkan

tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas bekategori sangat rendah.

3. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil analisis jurnal yang telah dilakukan oleh penulis, teori (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2015) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis Agustina (2017), Ilkafah & Harniah (2017), Umi Kalsum (2016), Nahrul Hayat (2018), Ulfa Fauziah (2017), Edgar (2019), Sukma Yunita (2019), Eka Putri Umayah (2017).

Hasil dari 10 peneliti mempunyai hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit. Selain itu hasil penelitian dari 10 penulis menemukan bahwa perilaku caring perawat masuk dalam kategori baik, begitu juga kepuasan pasien yang didapatkan yaitu tertinggi berada pada kategori puas atau tinggi.

Perilaku caring perawat adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan

membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2015).

## E. KESIMPULAN

1. Berdasarkan identifikasi terhadap 10 jurnal, perilaku caring perawat diruang rawat inap rumah sakit yaitu 70%.
2. Berdasarkan indentifikasi terhadap 10 jurnal tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit yaitu 88%.

## D. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan penulisan *literature review*, saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit  
Hasil penulisan literature review ini dapat memberikan masukan bagi pelaksanaan pelayanan keperawatan dan acuan bagi penjaminan mutu rumah sakit untuk terus melakukan pantauan dan evaluasi terkait dengan kepuasan pasien terutama dalam hal mempertahankan dan meningkatkan sikap caring perawat, agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.
2. Bagi Institusi Pendidikan Stikes Wira Husada  
Menyediakan lebih banyak referensi terkait bentuk caring perawat serta meningkatkan dan mengevaluasi kepuasan

pasien dalam lingkup pelayanan kesehatan.

3. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti selanjutnya mencari referensi lebih mendalam terkait caring perawat dan kepuasan pasien dan menggunakan instrumen yang mampu menggali data terkait dua variabel tersebut.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- AA. Komp. Ngurah Darmawan (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Klungkung. Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali. Jurnal Dunia Kesehatan, Volume 5 nomor 1. Di akses pada 30 Agustus 2020.
- Anis Agustina, Supriadi, Arsyawina (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD A. W. Sjahrane Samarinda. Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim. Di akses pada tanggal 14 Agustus 2020.
- Anjaryani, Diah (2012). Hubungan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien. <http://skripsistikes.com> diakses tanggal 26 Desember 2020 pukul 09.00 WIB
- Dwidiyanti, 2012. Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu.Semarang: Hasani.
- Edgar Ch. Q. Wuwung, Lenny Gannika, Michael Karundeng (2019). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan (JKp) Volume 8 Nomor 1, ISSN:2302-1152. Di akses pada 02 Juli 2020.
- Eka Putri Umayah (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Rawat Inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Di akses pada tanggal 27 Agustus 2020.
- Gurusinga, R. (2015). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal. Riset Keperawatan Indonesia (1) 32-38
- Ilkafah & Harniah (2015). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RRSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. P-ISSN: 2086-3071, E-ISSN: 2443-0900 Versi online: Volume 8, Nomor 2, Juli 2017. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>. Di akses pada 21 september 2020.
- Indri Ramadini, Ira Sribudiarti (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di

- Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2018. STIKes YPAK Padang, Jln S.Parman No 120 Lolong padang. Di akses pada 21 september 2020.
- Kalsum, U. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan TerataiRumah sakit Umum Pusat Fatmawati.Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Nahrul Hayat, Asfri Sri Rahmadeni, Marzuki (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam.Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 5 (1) 2020. Alamat Website: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>. Di akses pada 21 september 2020.
- Purwoastuti, T. E., & Walyani, E. S. (2019). Perilaku & Softskills Kesehatan: Panduan untuk tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan). <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/64828>. Di akses pada 20 September 2020.
- Sartika, Nanda . 2011. Konsepdasar caring. Di akses tanggal 23 September 2020 dari [www.pedomannews.com](http://www.pedomannews.com)
- Sukma Yunita, Panri Hariadi (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. Volume 2, No.1 - Agustus 2019. Di akses pada 20 September 2020.
- Ulfah Fauziah (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Pavilliun Dahlia Rsd Kabupaten Tangerang Tahun 2017. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan. Di akses tanggal 23 September 2020
- Watson,J (2012). Nurshing Human Science and Human Care. Norwalk, Conn: Appeleton-Century: Crofts.
- Sari et al,( 2014).
- Nurachmah,(2011).



No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Jumlah Populasi & sampel	Instrument	Hasil
1	Ikafah	2017	Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap private Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.	Penelitian ini peneliti menggunakan penelitian Survey analitik dengan pendekatan cross sectional study. Simple random sampling	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap sebanyak 40 pasien.	kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr wahidin Sudirohusodo Makassar berdasarkan perilaku caring perawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan perilaku caring perawat baik dan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan (84,8%), sedangkan responden yang mengatakan perilaku caring perawat kurang (71,4%) berdasarkan uji statistik Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,006$ , hal ini berarti nilai $p<(0,05)$ . Hal ini berarti ada hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP Dr wahidin sudirihusodo Makassar
2	Nahrul Hayat	2020	Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan	Penelitian ini termasuk jenis penelitian analitik dengan desain atau rancangan <i>Cross sectional</i> .	Besar sampel dalam penelitian ini adalah 67 pasien di Instalasi Rawat Inap	Kuesioner	Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 67 pasien sebagian besar perawat yang caring sebanyak 47 perawat (70,1%) sedangkan kepuasan pasien (53,7%).

3	Eka Putri Umayah	2017	Bunda Kota Batam Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal RawatInap Wardah Rs Pku Muhammadiyah	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif korelasi dengan metode pendekatan cross sactional	Responden dalam penelitian ini didapatkan berjumlah 57 orang.	Kuesinor	Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 57 pasien sebagian besar perawat yang caring sebanyak 44 orang (77,2%) sedangkan kepuasan pasien (87,7%). Berdasarkan hasil uji ststistik yang telah dilakukan dengan menggunakan uji statistik kendall Tau di ketahuai bahwa nilai signifikasi 0,022 ( $p>0,05$ ) maka Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistic antara perilaku caring perawat dan kepuasan pasien.
4	Sukma Yunita	2019	Gamping Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Medan.	penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Analisa data dilakukan dengan univariat dan	Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 420 Orang. merupakan semua pasien rawat inap	kuesioner	Hasil penilitian tersebut menunjukan bahwa perilaku caring mayoritas selalu sebanyak 37 responden (88,1%). Kepuasan pasien mayoritas sebanyak 37 (88,1%). Hasil uji statistic dengan chi square diperoleh nilai value sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan pasien dirumah Sakit Umum Permata Bunda

5	Edgar Ch. Q	2019	Hubungan antara perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado	bivariat menggunakan <i>uji chi square</i> studi ini menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Metode pengambilan sampel random. Uji analisis <i>Uji chi square</i>	Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden	kuesioner	Hasil penelitian ini didapat dari 90 responden sebagian besar mengatakan puas (60%) dan berpendapat bahwa perawat berperilaku caring (58%) dengan p-value 0,04 lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
6	Ulfah Fauziah	2017	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Pavillium Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang	Jenis penelitian deskriptif analitik, dengan metode <i>survey. cross sectional</i> . Simple random sampling. Analisis data menggunakan <i>Chi Square</i> .	Sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang	kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku <i>caring</i> perawat pada pasien dengan kategori baik sebanyak 51 orang (61,4%) dan perilaku caring perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 32 orang (38,6%). Selain itu pasien yang merasa puas sebanyak 49 orang (59%) dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 34 (41%)
7	Umi	2016	Hubungan	Penelitian ini	Jumlah	Kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien

	Kalsum		Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat.	merupakan penelitian kuantitatif dengan desain <i>Cross Sectional</i> .	sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 pasien		tidak merasa puas terhadap pelayanan keperawatan (37%). Pada perilaku caring dapat diketahui (35.8%) pasien menilai bahwa perilaku caring perawat kurang baik. Dari hasil statistik diperoleh nilai p-value 0,001 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat dirumah sakit.
8	Anis Agustina		Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud A. W. Sjahrani Samarinda	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. dengan purposive sampling. Analisis menggunakan uji Chi Square	Sampel sebanyak 79 orang	kuesioner	Hasil penelitian sebagaimana perawat berperilaku caring (53,2%) dan sebagian besar pasien merasa puas (51,9%). Berdasarkan Uji Chi Square didapatkan nilai p value 0,001. Hasil p value <0,05 (sig. 95%) maka Ho ditolak maka Ha diterima sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien.
9	AA.Kompuh Darmawan	2016	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan	Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik corelasi dengan	Besar sampel dalam penelitian ini sebesar 126	Kuesioner	Hasil analisis data menggunakan Uji Statistik Rank Spearman diperoleh nilai p value sebesar 0,001 (p<0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Klungkung.

10	Indri Rama dini	2018	<p>pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung</p> <p>Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Rasidin Padang</p>	<p>rancangan cross sectional</p> <p>Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan desain penelitian cross sectional study</p>	<p>responden</p> <p>Jumlah populasi 965 dan sampel 90 responden</p>	<p>keusioner</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh (60%) perawat memiliki perilaku caring dan kurang dari separuh (35,6%) pasien puas. Hasil penelitian bivariat berdasarkan Uji statistic diperoleh bahwa ada hubungan yang bermakna (<math>p=0,043</math>) antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.Rasidin Padang</p>
----	-----------------	------	--	---	---	---

---