

ABSTRAK

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN SELAMA PANDEMI COVID-19

Noviyanti Lilik Fatika Sari

Kepuasan merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan diri seseorang akibat dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman seseorang dalam bekerja. Masalah rendahnya tingkat kepuasan pasien masih terjadi di beberapa wilayah di negara berkembang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu perilaku *caring* perawat, dimana semakin kurang perilaku *caring* maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan yang pasien dapatkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan klien selama pandemi covid-19. Desain dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Kertawijaya di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto yang berjumlah 60 pasien. Teknik sampling menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *consecutive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner *Caring Profesional Scale (CPS)* dan kuesioner *Service Quality (SERVQUAL)*. Analisa data menggunakan program *SPSS for windows* versi 22.00 memakai uji *Spearman Rho*. Hasil penelitian menunjukkan $p\text{ value } (0.000) < \alpha (0.05)$, sehingga H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan selama pandemi covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah 0.784 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah dan memiliki tingkat keeratan kuat. dimana semakin baik perilaku *caring* maka akan semakin puas pasien terhadap pelayanan kesehatan. Karena kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien

Kata Kunci : kepuasan pasien, perilaku caring, pandemi covid-19

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF NURSE CARING BEHAVIOR WITH CLIENT SATISFACTION LEVEL DURING COVID-19 PANDEMIC

Noviyanti Lilik Fatika Sari

Satisfaction is a positive emotional state or can please a person as a result of an assessment of one's work or experience at work. The problem of low levels the patient satisfaction still occurs in several areas in the development of nurses. Where the less caring behavior, the lower the level of satisfaction that patients get. The purpose of this study was to determine the relationship between caring behavior and the level of client satisfaction during the covid-19 pandemic. The design of this research was a descriptive correlation with *cross sectional* approach. The population of this study was inpatients in the Kertawijaya Room at Dr. Wahidin Sudiro Husodo Hospital, Mojokerto City, totaling 60 patients. The sampling technique used *non-probability sampling* with *consecutive sampling* technique. The research instrument was a *Caring Professional Scale (CPS)* questionnaire and a *Service Quality (SERVQUAL)* questionnaire. Data analysis using *SPSS for windows* version 22.00 using *Spearman Rho* test. The results showed *p value* $(0.000) < (0.05)$, so H_0 was rejected, which means that there was a relationship between caring behavior and the level of satisfaction during the Covid-19 pandemic at Dr. Wahidin Sudiro Husodo Hospital, Mojokerto City. The magnitude of the correlation that occurs between the two variables was 0.784 indicating that the relationship between the two variables was directional and has a strong degree of closeness. Where the better the caring behavior, the more satisfied patients will be with health services. Because good service quality has a positive impact on patient recovery.

Keywords: patient satisfaction, caring behavior, covid-19 pandemic