

ABSTRAK

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN UMUM DI RUANG RAWAT INAP RSUD PROF. DR. SOEKANDAR MOJOKERTO

OLEH :

RIZKA FARADILA

Perilaku *caring* yang diharapkan oleh pasien terhadap perawat mencakup kepribadian yang ramah, dedikasi terhadap tugas, empati terhadap pasien dan respon cepat terhadap kebutuhan pasien. Faktanya banyak perawat yang belum mencerminkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, dimana kurangnya keramah tamahan, respon yang lambat dari perawat, ketidak jelasan informasi yang diberikan perawat, cara berbicara perawat yang ketus, kurang sabar menghadapi keluhan pasien, saat perawat melakukan tindakan asuhan keperawatan perawat hanya diam saja dan langsung pergi setelah melakukan tindakan tersebut, sehingga pasien merasa kurang mendapatkan informasi. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS dan umum. Desain penelitian ini adalah *korelatif* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto berjumlah 40 responden. Sampel diambil dengan teknik *consecutive sampling*. Variabel penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Hasil dianalisis dengan menggunakan *uji chie square* didapatkan $\rho=0,000$. Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Semakin *caring* perilaku perawat maka pasien akan merasa semakin puas, keadaan ini terjadi karena perawat sudah mempunyai bekal pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanannya kepada pasien secara profesional. Disarankan kepada perawat agar tetap mempertahankan perilaku *caring* dalam setiap pemberian asuhan keperawatan pada pasien terutama dalam berkomunikasi.

Kata kunci : *Caring*, kepuasan

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF CARING BEHAVIOR WITH THE SATISFACTION OF BPJS AND GENERAL PATIENTS IN THE INPATIENT ROOM OF PROF. DR. SOEKANDAR MOJOKERTO

**By :
RIZKA FARADILA**

Caring behavior that is expected by patients to nurses includes friendly personality, dedication to the task, empathy for patients and quick response to the needs of patients. The fact is that many nurses do not reflect caring behavior in providing nursing care to patients, where lack of hospitality, slow response from nurses, lack of clarity of information provided by nurses, curt speaking methods of nurses, impatience in facing patient complaints, when nurses take care nursing nurses just stay quiet and go straight after doing the action, so that patients feel less informed. The purpose of this study was to prove the relationship between nurse caring behavior and satisfaction of BPJS and general patients. The design of this study was correlative using a cross sectional approach. The population in this study were patients in the inpatient room of RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto numbered 40 respondents. Samples were taken by consecutive sampling technique. This research variable is nurse caring behavior and patient satisfaction. The results were analyzed using the chie square test obtained $p = 0,000$. There is a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction. The more caring the nurse's behavior, the patient will feel more satisfied, this situation occurs because nurses already have sufficient knowledge to provide their services to patients in a professional manner. It is recommended to nurses to maintain caring behavior in each provision of nursing care to patients, especially in communication.

Keywords: Caring, satisfaction