



PENERAPAN MODEL CARING PERAWAT DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG KELAS 3 RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

APPLICATION OF NURSE CARING MODEL IN IMPROVING PATIENT SATISFACTION IN CLASS 3 ROOM ARIFIN ACHMAD HOSPITAL, RIAU PROVINCE

Yeni Yarnita¹, Pratiwi Gasril²

^{1,2}Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Riau

*Email : yeniarnita@umri.ac.id

Submitted :2020-10-27 , Reviewed :2020-11-22, Accepted :2020-11-23

ABSTRAK

Caring merupakan sikap dan perilaku professional yang harus dimiliki oleh perawat sikap dan perilaku tersebut akan diaplikasikan dalam asuhan keperawatan. Perawat yang memiliki nilai *caring* tinggi akan dapat menghasilkan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat adanya hubungan antara penerapan model *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian yaitu kuantitatif deskriptif analitik dengan populasi adalah seluruh pasien di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad dengan jumlah sampel 68 pasien. Teknik pengambilan pengambilan sampel *accidental sampling*. Pengambilan data penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan analisis data menggunakan distribusi frekuensi, *chi square*. Hasil penelitian diperoleh terdapat hubungan yang signifikan dari penerapan model *caring* dengan tingkat kepuasan pasien *P value* 0.000. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan penerapan model *caring* dalam pelayanan keperawatan.

Kata kunci : model *caring*;perawat; kepuasan

ABSTRACT

Caring is a professional attitude and behavior which must be owned by a nurse. These attitude and behavior will be applied in nursing care. The nurse who has high score of nursing care will be able to result high quality nursing service which impacts on patients' satisfaction level. The purpose of this research is to see the correlation between the implementation of nursing caring model and the level of patients' satisfaction. The population were all patients at class III inpatient room of RSUD Arifin Achmad with total samples were 68 patients. The technique of selecting the sample was accidental sampling. Data collection of this research used questionnaire with data anlysis using frequency distribution, chi square. The research results obtain that there is significant correlation between caring model implementation and the level of patients' satisfaction with *P value* 0,000. It is suggested to the hospital to increase the application of caring model in nursing service.

Keywords : Model *caring*; nurse; satisfaction



PENDAHULUAN

Caring merupakan sikap dan perilaku profesional yang harus dimiliki oleh perawat (Findik et al., 2010). Sikap dan perilaku tersebut akan diaplikasikan dalam asuhan keperawatan. Perawat yang memiliki nilai *caring* tinggi maka akan dapat menghasilkan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi (Appelgren et al., 2018). *Caring* dalam pelayanan keperawatan diartikan sebagai hubungan interpersonal antara pasien dan perawat dalam asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien (Fortuno et al., 2017). Memberikan pelayanan keperawatan dengan mengutamakan *caring* dengan membangun nilai moral kepedulian merupakan fokus utama dalam pelayanan keperawatan (Alan et al., 2000). Dengan demikian *caring* sangat penting dalam pelayanan keperawatan, namun data pelaksanaan penerapan model *caring* pada perawat di dunia masih menunjukkan persentase kualitas layanan *caring* yang kurang baik diantaranya terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47% (Ayuso et al., 2017). Di Indonesia *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Hasil penelitian Titik (2014) memperlihatkan bahwa 24% *caring* perawat berada dalam kategori cukup (Juwariyah et al., 2014).

Hasil penelitian lain juga memperlihatkan bahwa lebih dari separuh perawat 60% pasien mengeluh dengan perilaku *caring* perawat, pasien mengatakan tidak puas dengan perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan sebagai salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Di samping itu kinerja perawat khususnya perilaku *caring* merupakan kunci utama dalam kepuasan pasien (Honesty, 2017) Oleh karena itu perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas pada pasien (Mailan & Fitri, 2017). Dengan masih rendahnya perilaku *caring* pada perawat dapat memperburuk pelayanan kesehatan yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien yang pada dasarnya akan merugikan pasien dan rumah sakit. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi

keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Abdul. et al., 2014)

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau adalah rumah sakit pemerintah tipe B pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Riau. Kinerja pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dimana BOR pada tahun 2013 mencapai 72.58 %. RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit Tipe B Pendidikan Mandiri dengan pelayanan paripurna dan berstandar Internasional di Provinsi Riau dengan jumlah tenaga kesehatan khususnya tenaga kerawatan yaitu berjumlah 735 orang. Melihat dari profil rumah sakit tersebut maka terlihat bahwa RSUD Arifin Achmad merupakan sebuah rumah sakit utama dan menjadi pusat layanan kesehatan yang memiliki peran penting di tengah-masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit tentunya di dukung oleh tenaga Kesehatan khususnya tenaga keperawatan demi tercapainya visi dan misi rumah sakit. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan bahwa pasien akan merasa diperhatikan jika perawat selalu menanyakan kondisi kesehatannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah layanan keperawatan yang diberikan perawat hal ini tentunya tidak terlepas dari keberadaan perawat dalam memberikan layanan keperawatan selama 24 jam di tenah-tengah pasien.

Berdasarkan hal di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul penerapan model *caring* perawat dalam peningkatan kepuasan pasien di ruang kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan deskriptif *analitik*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mendapatkan hubungan dua variabel dengan analisis kolerasi serta dengan melakukan penelitian sesaat pada waktu tertentu saja (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh



pasien di ruang rawat Inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sampel adalah objek yang diteliti yang merupakan sebagian dari jumlah dari populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang berjumlah 68 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental Sampling* dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah Pasien di ruang rawat Inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang bersedia menjadi responden, Pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang dapat melakukan komunikasi. sedangkan kriteria eksklusi adalah Pasien dengan penurunan kesadaran, pasien yang tidak dapat berkomunikasi, pasien dengan usia kurang dari 17 tahun.

Penelitian dimulai dengan melakukan *ethical clearance* penelitian yang dilaksanakan pada bulan April 2020, selanjutnya setelah lulus kaji etik penelitian pada tanggal 11 april 2020 di Fakultas kedokteran Universitas Riau dengan Surat keterangan Lulus kaji etik No : B/024/UN.19.5.1.1.8/UEPKK/2020, selanjutnya dilakukan pengambilan data penelitian yang dilakukan pada 10 agustus

sampai dengan 14 september 2020. Alat Pengumpulan data untuk mengukur caring perawat dengan menggunakan kuesioner berdasarkan *Caring behaviors assesment tool* (CBA) menurut (Kusmiran, 2019) yang berjumlah 20 kuesioner dan kuesioner tingkat kepuasan pasien untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit yang berjumlah 15 item pertanyaan. Analisa data univariat dan bivariat dengan uji chi square yang dilakukan menggunakan program spss yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk melihat frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, lama hari rawat, caring perawat dalam pelayanan keperawatan serta tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad provinsi Riau yang dilakukan pada tanggal 24 juli 2020 sampai dengan 24 september 2020 terhadap 68 responden (pasien) terhadap model *caring* perawat dalam peningkatan kepuasan pasien di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau maka di peroleh hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

**Tabel 1.1 Karakteristik responden
di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
(n=68)**

No	Karakteristik	f	%
1	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	31	45.6
	b. Perempuan	37	54.4
2	Usia		
	a. Remaja	6	8.8
	b. Dewasa	48	70.6
	c. Lansia	14	20.6
3	Pendidikan		
	a. Sekolah dasar	8	11.8
	b. SMP	11	16.2
	c. SMA	39	57.4
	d. Perguruan Tinggi	3	4.4



	e. Tidak sekolah	7	10.3
4	Pekerjaan		
	a. Buruh	8	11.8
	b. Pelajar/mahasiswa	2	2.9
	c. IRT	28	41.2
	d. Wiraswasta	16	23.5
	e. Karyawan swasta	8	11.8
	f. Tidak bekerja	6	8.8
5	Asuransi Kesehatan		
	a. BPJS Kesehatan	64	94.1
	b. Umum/Pribadi	4	5.9

Hasil penelitian memperlihatkan jenis kelamin responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 54.4% atau berjumlah 37 orang. Data penelitian juga memperlihatkan bahwa lebih dari separoh yaitu 70.6% (48 orang) berada dalam rentang usia dewasa yaitu antara 26 – 45 tahun. Sedangkan karakteristik

responden pada pendidikan responden lebih dari separoh yaitu 57.4% (39 orang) pada tingkat SMA. Pekerjaan responden hampir separoh yaitu 41.2% (28) sebagai Ibu rumah tangga. Sedangkan untuk asuransi kesehatan Sebagian besar responden menggunakan BPJS Kesehatan yaitu sebesar 94.1% (64 responden).

2. Model *Caring* Perawat

Tabel 1.2 Model *Caring* perawat di ruang rawat kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (n=68)

No	Variable	F	%
1	Menerapkan Model <i>Caring</i>	55	80.9
2	Kurang Menerapkan Model <i>Caring</i>	13	19.1
	Jumlah	68	100

Berdasarkan hasil penenilitain yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa Sebagian besar perawat di ruang kelas 3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah

menerapkan model *caring* dalam pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80.9% (55 responden).

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 1.3 Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (n=68)

No	Variable	F	%
1	Puas	49	72.9
2	Kurang Puas	19	27.1
	Jumlah	68	100

Berdasarkan hasil penenilitain yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa

tingkat kepuasan pasien di ruang rawat kelas

3 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 72.1 % (49 responden)

4. Model *Caring* Perawat Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien

Tabel 1.4 Model *Caring* Perawat Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (n=68)

No	Kepuasan Pasien	Model <i>Caring</i>				Jumlah	p (value)	OR
		Kurang Menerapkan model <i>caring</i>		Menerapkan model <i>Caring</i>				
		F	%	f	%			
1	Puas	0	0	49	89.1	49	100	
2	Kurang Puas	13	68.4	6	31.6	19	100	0.000
Total		13	68.4	55	80.9	68		

Berdasarkan tabel 1.4 memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan model *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil chi square diperoleh nilai *p value*

sebesar 0.000 ($p < \alpha$) dengan nilai OR 17.037 dengan demikian dengan adanya penerapan model *caring* yang telah dilakukan oleh perawat maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 17.037 kali

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh WHO di 9 negara berkembang menyimpulkan bahwa kelompok umur yang paling banyak menggunakan pelayanan adalah kelompok umur 30-35 tahun dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien pada kelompok tersebut adalah puas yaitu 63.2%. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa sebagai besar responden berada pada kelompok umur dewasa dengan tingkat kepuasan pasien puas 72.9 %. Berdasarkan hasil penelitian bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Abdilah, A.D., Ramdan, 2014) dimana faktor kelamin tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien yaitu dengan nilai *V palue* 0.424.

Hasil penelitian yang dilakukan juga memperlihatkan bahwa lebih dari separuh 54.4 % responden berjenis kelamin perempuan dengan hasil penelitian sebagai besar tingkat kepuasan pasien puas. Hasil penelitian lain memperlihatkan juga bahwa jenis kelamin perempuan lebih bisa menerima kondisi yang dihadapi dari pada pria. Jenis kelamin laki-laki lebih cuek dan di anggap lebih fleksibel daripada perempuan (Merryani et al., 2014) sehingga tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan memiliki standar yang tinggi.

Karakteristik responden pada tingkat Pendidikan pada penelitian memperlihatkan bahwa lebih dari separuh yaitu 57.4% (39 responden). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Christine et al., 2013) 47.1 (32 responden) memiliki tingkat Pendidikan SMA dengan tingkat kepuasan puas. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Putri, 2015) dengan judul hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan apotek di



Puskesmas Jeulingke kota danda aceh di peroleh hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan tingkat Pendidikan.

2. Model *Caring* Perawat

Model perilaku *caring* perawat yang telah dilaksanakan oleh perawat tentunya berdampak pada layanan yang diberikan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan bantuan. *Caring* merupakan sentral untuk praktek keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien (Felsmann et al., 2015). *Caring* juga diartikan sebagai perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan menurut Kozier (1995) *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Rafli, F., 2017)

Dwi diyanti (2007) mengatakan bahwa *Caring* merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kasukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat.

Hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwan sebagian besar perawat di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah menerapkan model *caring* dalam pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80.9% (55 responden) hal ini tentunya akan berdampak positif bagi rumah sakit. *Caring* dalam pelayanan keperawatan digambarkan sebagai sebuah proses interpersonal esensial yang mengharuskan perawat melakukan aktifitas peran yang spesifik dalam sebuah

Tindakan dengan menyampaikan ekspresi emosional tertentu kepada pasien (Paul & Philip, 2008). Aktifitas tersebut meliputi membantu, menolong, melayani orang yang mempunyai kebutuhan khusus dimana dalam pelaksanaannya proses tersebut dipengaruhi oleh hubungan antara perawat dengan pasien. Tingkat *caring* yang dimiliki oleh seorang perawat akan mempengaruhinya dalam memberikan asuhan keperawatan. Caper (1979) dalam (Paul & Philip, 2008). Mengatakan bahwa *caring* sebagai sebuah nilai profesional dan personal yang merupakan inti penting dalam menyediakan standar normatif yang pada dasarnya akan mengarahkan Tindakan seseorang serta sikap terhadap orang yang di asuh.

3. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penenilitain yang telah dilakukan maka di peroleh hasil bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat kelas 3 RSUD Arifin Achad Provinsi Riau sebesar 72.1 % (49 responden) puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Valentina et al., 2017) dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan keperawatan di mana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang sangat puas dengan pelayanan keperawatan berjumlah 64% (55 responden).

Kepuasan pasien adalah respon sevaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan yang di terima (Like et al., 2015). Secara Kepuasan pasien memiliki peranan penting dalam meningkatkan popularitas rumah sakit. Hal ini sesuai dengan teori bahwa Pasien yang merasa puas akan pelayanan keperawatan yang profesional akan lebih cenderung menggunakan pelayanan keperawatan pada satu rumah sakit tersebut di masa akan datang (Paul & Philip, 2008). Di samping menguntungkan rumah sakit tingkat kepuasan pasien akan pelayanan



keperawatan juga memberikan efek positif bagi pasien. Hal ini terlihat pada kenyataan yang ada di lapangan bahwa pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan akan lebih cenderung mengikuti anjuran perawat dan serta berperan aktif dalam menerima pelayanan keperawatan sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan terhadap masalah Kesehatan yang di hadapi (Paul & Philip, 2008).

Analisis Bivariad

1. Model *Caring* Perawat Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan model *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil chi square dipeoleh nilai *p value* sebesar 0.000 ($p < \alpha$). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Abdul. et al., 2014) dimana terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil chi square *p value* 0.000. (Potter & Perry, 2009) menyatakan bahwa bahwa *caring* merupakan suatu tindakan perhatian perawat terhadap pasien dalam layanan keperawatan. Adanya sikap peduli terhadap apa yang di rasakan pasien, rasa empati perawat terhadap pasien. Komunikasi dengan rasa kasih sayang dengan nilai-nilai etik moral perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan interpersonal antara perawat-klien yang terapeutik. Hubungan yang dapat meningkatkan proses kesembuhan pasiaian serta hubungan personal yang bertujuan memecahkan masalah pasien. Dengan adanya hubungan tersebut maka pasien akan merasa nyaman, aman dan serta dapat menurunkan dan menghindari stress akibat penyakit yang diderita. Dengan demikian Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif yang menguntungkan terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan.

Sentuhan *caring* merupakan suatu bentuk komunikasi perawat secara non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien, meningkatkan harga diri klien serta membantu pasien dalam berorientasi tentang kenyataan yang di hadapi (Watson, 1994) dalam (Potter & Perry, 2009) Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan maka pasien atau keluarga akan semakin puas dalam menerima pelayanan, sehingga dapat membina hubungan terapeutik perawat-klien. Teori lain menyatakan perilaku *caring* perawat merupakan penyelenggaraan dan penyediaan dalam pelayanan keperawatan harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai pengguna pelayanan keperawatan di rumah sakit (Alan et al., 2000)

Teori (Putri, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki hubungan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan maka akan semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Potter 2009 dalam (Abdul. et al., 2014) bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan *caring* adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan *caring* suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Hasil penelitian ini sejalan dengan defenisi kepuasan yaitu adanya model antara kenyataan yang tersedia dengan apa yang di terima oleh pasien (Mohamad et al., 2016)

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa sebagian perawat di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menerapkan model *caring* perawat dalam peningkatan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian 80.9% (55 orang perawat) telah menerapkan model *caring* perawat dengan tingkat



kepuasan pasien 72.9 % (49 pasien) pasien puas akan pelayanan keperawatan perawat. Hasil Analisa bivariat memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara model *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai *p* value 0.000 dengan nilai OR 17.037 dengan demikian dengan adanya penerapan model *caring* yang telah dilakukan oleh perawat maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 17.037 kali. Dari hasil penelitian di harapkan rumah sakit khususnya perawat dapat meningkatkan penerapan model *caring* perawat sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih Peneliti sampaikan kepada Deputy Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset dan Teknologi / Badan Riset dan Inovasi Nasional Melalui LLDIKTI Wilayah X sesuai dengan kontrak penelitian Nomor : 084/LL10/PG/2020. Terimakasih juga peneliti sampaikan Kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Riau serta RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang telah memfasilitasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56, 56–66.
- Abdul., Saleh, A., & Sjattar, E. L. (2014). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. 65.
- Alan, P., Barbara, V., & Mary, F. (2000). *nursing models for practice* (2nd ed.). The Bath Press, Bath.
- Appelgren, M., Bahtsevani, C., Persson, K., & Borglin, G. (2018). Nurses' experiences of caring for patients with intellectual developmental disorders: a systematic review using a meta-ethnographic approach. *BMC Nursing*, 17(51), 1–19.
file:///C:/Users/asus/Downloads/s12912-018-0316-9.pdf
- Ayuso, R. M. F., Velázquez, J. M. M., Ayuso, D. F., & Torre-Montero, J. C. de la. (2017). Validation to Spanish of the Caring Assessment Tool (CAT-V). *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, e2965.
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.0920.2965>
- Christine, L. L., R, F. R., & Sondakh, R. C. (2013). Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013. *Journal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1–6.
- Felsmann, M., Andruszkiewicz, A., & Kosobucka, A. (2015). The adaptation of the Caring Nurse-Patient Interaction scale (CNPI-70) to polish conditions on the basis of nursing students self-assessment of their caring competencies. *Medical and Biological Sciences*, 29(2), 47.
<https://doi.org/10.12775/mbs.2015.018>
- Findik, U. Y., Unsar, S., & Sut, N. (2010). Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing and Health Sciences*, 12(2), 162–169.
<https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00511.x>
- Fortuno, A. F., Oco, D. B., & Clores, M. A. (2017). Influential Components of Caring Nurse-Patient Interaction (CNPI) in a Tertiary Hospital in



- the Philippines : Towards Improving Health Outcomes of Patients. *International Journal of Nursing Science*, 7(4), 84–90. <https://doi.org/10.5923/j.nursing.20170704.02>
- Honesty, diana morika. (2017). Sikap, Hubungan Perawat, Caring Tingkat, Dengan Klien, Kepuasan Ruang, D I Inap, Rawat Basung, Rsud Lubuk Basung. *Jurnal Medika Saintika*, 8(2), 25–32.
- Juwariyah, T., Joyo, N. B. W., & Santosa, W. R. B. (2014). Relationship Between Caring Behavior of Nurse with Patient Satisfaction in VCT Clinic Gambiran Hospital with Watson Theory Approach. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 1(3), 177–183. <https://doi.org/10.26699/jnk.v1i3.art.p177-183>
- Kusmiran, E. (2019). *Soft skills caring dalam pelayanan keperawatan* (2nd ed.).
- Like, J. M., Grace D, K., & Diana V, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Mailan, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang. *Journal Endurance*, 2(June), 203–208. file:///D:/New folder (3)/Fitri mailani.pdf
- Merryani, E. O., Sefti, R., & Linnie, P. (2014). Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat INAP terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220>
- Mohamad, rini W., PK, R. F., & Tristiana, R. (2016). Relationship Between Nurse Caring Behavior With Patient Satisfaction in Isolation Room of. *ResearchGate*, 2, 182.
- Notoatmodjo, S. (2010). *metodologi penelitian kesehatan* (1st ed.). Rineka Cipta.
- Paul, M., & Philip, B. (2008). *Caring & Communicating Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan* (Y. Devi (ed.); 2nd ed.). EGC.
- Potter, & Perry. (2009). *Pundamental keperawatan Buku* (7th ed.).
- Putri, W. (2015). pendidikan-converted.pdf. *Electronic Theses and Dissertations (ETD)*. https://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12053
- Rafli, F., et al. (2017). Nurse Caring in Iran and Its Relationship with Patient Satisfaction. *Nurse Caring in Iran and Its Relationship with Patient Satisfaction. Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(June), 2. https://www.researchgate.net/publication/287857029_Nurse_caring_in_Iran_and_its_relationship_with_patient_satisfaction
- Valentina, W. S., NLP, D. S., & Idah, A. W. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bali*, 1(1), 37–44.