



Article

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' CARING BEHAVIOR AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

Fitria Eka Resti Wijayanti¹, Kartika Sari Wijayaningsih²

¹*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tujuh Belas, Karanganyar*

²*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin, Makassar*

SUBMISSION TRACK

Received: December 15, 2023
Final Revision: December 28, 2023
Available Online: December 30, 2023

KEYWORDS

Caring Behavior, Patient Satisfaction, Nurse, Nursing Management

CORRESPONDENCE

Phone: 081342570865
E-mail: kartika@stikesnh.ac.id

A B S T R A C T

Caring is the result of culture, values, experiences and relationships between nurses and clients (Kusnanto, 2019). The attitude of nurses in nursing practice related to caring is to be present, touch affection, always listen and understand clients (Potter & Perry, 2009 in Kusnanto 2019). Kusnanto, 2019 Patient satisfaction is subjectively associated with the quality of a service obtained and objectively associated with past events, education, and psychological conditions, and the environment. Patient satisfaction depends on the nursing services provided by the nurse, whether they are as expected or not. According to the opinion (Firmansyah et al., 2019) The better the caring behavior of nurses in providing nursing care services, the happier the client or family is in receiving services, meaning that the nurse-client therapeutic relationship is increasingly fostered. Good nursing services and patient satisfaction can be used as an indicator of the success of health services at the health center, patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with patient expectations. To determine the relationship between caring nurses and the level of patient satisfaction. This study used a cross-sectional research design. The sample of this study amounted to 15 respondents with random sampling method and to collect data using a questionnaire of caring behavior of nurses and patient satisfaction. The chi square test was used to analyze data on the relationship between the two variables. From the results of research on the relationship of caring behavior of nurses to the level of patient satisfaction there are significant results with p-value < a (0.001 < 0.05)..

I. INTRODUCTION

Perkembangan dunia kesehatan yang

semakin pesat kian menambah pengetahuan masyarakat tentang dunia kesehatan salah satunya yaitu bidang

keperawatan. Keperawatan melalui pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif merupakan indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan pasien sebagai tolak ukur mutu pelayanan. Salah satu materi yang sangat penting dalam keberhasilan pemberian pelayanan keperawatan adalah perawat mampu memperlihatkan kemampuan soft skill sebagai perawat dengan memberikan empati, bertanggung jawab dan tanggung gugat, dan mampu belajar seumur hidup. Dan semua akan berhasil bila perawat mampu memahami apa itu caring. Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, dan ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat menjadi penentu dalam memenuhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien diberbagai negara, tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4 %, kepuasan pasien di India tahun 2009 adalah 34,4 %, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien, 42,8% di Maluku Tengah dan Sumatra Barat 44,4% (Zainaro M. A & Nurhidayat, M, 2020).

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Purnamasari, 2019) menyatakan bahwa prosentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit umum daerah di

Indonesia, di dapatkan 70% klien kurang

puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014 dalam Widiasari 2019). Di Rumah Sakit Fatmawati didapatkan 37% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian Ikafah (2017) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo didapatkan 71,4% responden merasa kurang puas, sedang di RS Kariadi Semarang terdapat 22% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Andra Novitasari, 2013).

Dengan demikian dapat kita lihat presentase ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia (non Jawa Timur) berkisar antara 22 – 71,4% . Di salah satu rumah sakit di Jawa Timur, menurut sebuah penelitian Aring (2016) menyatakan bahwa perilaku caring perawat di poli VCT RSUD Gambiran Kediri yang dinilai oleh pasien HIV/AIDS menyatakan bahwa pasien tidak puas (4%) terhadap perilaku caring perawat. Sedangkan di Puskesmas Sumbersari Jember didapatkan responden dengan tingkat kepuasan, yaitu 77,3% rendah dan 22,7% baik (Desimawati, 2013).

Dari penelitian diatas dapat dilihat presentase ketidakpuasan klien di Jawa Timur terhadap caring perawat yaitu 4 – 77,3%. Di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun survey tentang kepuasan pasien baik yang dilakukan secara umum maupun setiap ruangan. Survey ini dilakukan oleh tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) dan dilakukan setiap bulan. Tingkat kepuasan pasien terhadap perawat di ruang rawat inap berkisar antara 70-72% pada tahun 2019. Hasil capaian ini masih kurang jika dilihat dari target yang diinginkan Rumah Sakit yaitu 80%.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka

dianggap pelayanan kesehatan

yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Sondari, 2015; Kalsum, 2016; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Upaya peningkatan pelayanan perawat dapat dilakukan dengan cara penerapan perilaku caring perawat terhadap pasiennya. Hal ini dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien itu sendiri. Menurut kemenkes caring merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. Caring merupakan sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien (Kusnanto, 2019).

Dalam menyelenggarakan praktik professional, seorang perawat adalah care provider karena perawat mempunyai tugas utama sebagai pemberi asuhan keperawatan yang komprehensif. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap caring. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dkk., (2016) bahwa caring 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. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku caring terhadap pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jumantono.

II. METHODS

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (Creswell,1944).

Pada penelitian ini menggunakan studi desain cross sectional. Pendekatan cross sectional study atau potong lintang merupakan studi epidemiologi yang mengukur faktor risiko dan dampaknya yang dapat diteliti pada waktu yang sama (Checkoway Harvey, et al, 1989).

Dalam penelitian ini dilakukan pada periode tertentu dan pengambilan sampel dilakukan dalam satu waktu yang serentak, tidak ada pengulangan dalam pengambilan sampel data, dimana responden dalam penelitian ini hanya mendapat satu kali untuk menjadi responden. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat dari data primer yang dianalisis, selanjutnya dapat digunakan untuk mengetahui Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Desa Jumantono Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah warga Desa Jumantono Kabupaten Karanganyar dengan jumlah populasi sebanyak 15 responden. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 15 responden dan Kriteria Inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang harus dipenuhi setiap masing-masing anggota populasi yang akan dijadikan sampel (Notoatmodjo, 2015).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku caring perawat dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini pengumpulan data dari kedua variabel menggunakan kuesioner.

Menurut purwanto (2018), instrumen penelitian pada dasarnya alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Analisa data ini menggunakan analisa data univariat dan bivariat. Analisa univariat bentuk analisis univariate tergantung dari jenis datanya untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standart deviasi, pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel (Notoatmodjo,2012).Analisa bivariate dilakukan terhadap 2 variabel yang diduga berhubungan atau korelasi (Notoatmodjo,2010). Uji statistic yang digunakan adalah uji chi-square dengan bantuan SPSS.

III. RESULT

1. Hasil Analisis Univariat

a. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Di Puskesmas Jumantono

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-25 tahun	0	0%
2	26-35 tahun	2	13,3%
3	36-45 tahun	5	33,3%
4	46-59 tahun	4	26,7%
5	60-74	4	26,7%
Total		15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan usia 26-35 tahun berjumlah 2 (13,3%) responden, usia 36-45 tahun berjumlah 5 (33,3%) responden, usia 46-59 tahun berjumlah 4 (26,7% responden), dan usia 60-74 tahun berjumlah 4 (26,7%) responden.

b. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Jumantono.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	7	46,7%
2	Perempuan	8	53,3%
	Total	15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 7 (46,7%) dan perempuan berjumlah 8 (53,3%) responden.

c. Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Buruh	5	33,3%
2	Petani	5	33,3%
3	Wiraswasta	3	13,3%
4	Tidak Bekerja	2	20%
	Total	15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang bekerja sebagai buruh terdapat 5 (33,3%) responden, yang bekerja sebagai

petani terdapat 5 (33,3%) responden, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 3 (13,3%) responden, dan yang tidak bekerja sebanyak 2 (20%) responden.

d. Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	2	13,3%
2	SMP	3	20%
3	SMA	10	66,7%
	Total	15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 2 (13,3%) responden, tingkat pendidikan SMP sebanyak 3 (20%) responden, dan tingkat pendidikan SMA sebanyak 10 (66,7%) responden.

e. Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Caring Perawat

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Caring Perawat

No	Caring Perawat	Frekuensi	Persentase
1	Caring Baik	4	26,7%
2	Caring Cukup	6	40%
3	Caring Kurang	5	33,3%
	Total	15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden dengan caring baik berjumlah 4 (26,7%) responden, caring cukup berjumlah 6 (40%) responden, dan caring kurang berjumlah 5 (33,3%) responden.

f. Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	0	0%
2	Puas	10	66,7%
3	Kurang Puas	5	33,3%
	Total	15	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memiliki kepuasan sangat puas (0%), sebanyak 10 (66,7%) responden dengan tingkat kepuasan puas dan sebanyak 5 (33,3%) sampel memiliki kepuasan kurang puas.

2. Hasil Analisis Bivariat

Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Tabel 4.7 Distribusi Silang Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jumantono.

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien			<i>p</i> value
	Sangat Puas	Puas	Kurang Pua s	
Baik	0	4	0	0,001
Cukup	0	6	0	
Kurang	0	0	5	
Total	0	10	5	

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan kepuasan sampel yang memiliki kriteria sangat puas terdapat 0 responden, sedangkan sampel yang memiliki kriteria puas sebanyak 6 responden dengan caring perawat baik 5 responden dan caring perawat

cukup ada 1 responden, dan sampel yang memiliki kriteria kurang puas sebanyak 9 responden dengan caring perawat baik 1 responden, caring perawat cukup sebanyak 3 responden, dan caring perawat kurang sebanyak 5 responden.

Dari hasil analisis bivariat didapatkan *p*-value 0.001 lebih kecil dari α 0.05 ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Jumantono. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

1. PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data ini bahwa hampir seluruhnya perawat telah melakukan cukup caring karena responden merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, perawat peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Perilaku ini juga di pengaruhi oleh standar mutu pelayanan yang sudah diterapkan di Puskesmas Jumantono, dimana setiap jenis pelayan terkhususnya di lokasi pelayanan yang dilalukan oleh profesi perawat sudah diperlengkapi dengan standar prosedurnya dan dilakukan uji dan monitoring secara berkala berdasarkan mekanisme mutu yang sudah ada.

Hasil dari penelitian ini di dapatkan bahwa responden responden dengan usia 26-35 tahun berjumlah 2 (13,3%)

responden, usia 36-45 tahun berjumlah 5 (33,3%) responden, usia 46-59 tahun berjumlah 4 (26,7 responden), dan usia 60-74 tahun berjumlah 4 (26,7%) responden. Hal ini didukung oleh Manurung & Hutasoit, 2013 bahwa usia berhubungan dengan kebutuhan caring pasien dan perilaku caring. Semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku caring perawat dan kebutuhan caring, (Manurung & Hutasoit, 2013). Peran gender (antara pria dan wanita) mengacu pada bagaimana seseorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi negative dibandingkan dengan pria (Manurung & Hutasoit, 2013).

Berdasarkan penelitian ini sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 8 (53,3%) responden. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan rendah memiliki perbedaan dalam memberikan persepsi perilaku caring perawat. Pendidikan merupakan hal penting dalam mempersepsikan sesuatu hal yang dilihat dan dirasakan oleh seseorang, (Manurung & Hutasoit, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 10 (66,7%) responden.

Dalam kehidupan sehari-hari,

semakin tinggi nilai sosial dan ekonomi seseorang, semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pada umumnya, seorang pasien yang sudah terbiasa dengan cara hidup melakukan segala hal sendiri tentunya akan merasa tidak senang bila perawat berbuat sesuai dengan tugasnya (membasuhnya, menyuapinya, dan lain-lain) (Manurung & Hutasoit, 2013). Berdasarkan data penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai buruh dan petani sebanyak 5 (33,3%) responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 responden sebagian responden mendapatkan caring cukup sebanyak 6 (40%) responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa penelitian mengenai perilaku caring, dalam studi yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia juga menunjukkan bahwa banyak perawat yang berperilaku caring, yaitu hasil studi di pulau jawa di kota Jakarta menunjukan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat (Kalsum, 2016). Penelitian oleh Abdul, (2013) menemukan hasil bahwa sebanyak 81,3% dari 157 perawat berperilaku caring di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

Akan tetapi berdasarkan hasil studi, ditemukan juga beberapa responden yang mengatakan perawat di Puskesmas Jumantono berperilaku kurang caring. Peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa perawat kurang mengetahui dan mengenal

dengan tepat keluarga pasien, kurang bersikap bersahabat, kurang memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, dan kurang memiliki rasa empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan keperawatan Puskesmas Jumantono. Sebanyak 10 (66,7%) responden mengatakan puas, dan yang kurang puas sebanyak 5 (33,3%) responden. Responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan karena perawat bertindak cepat dalam melayani pasien setiap saat, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan Pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil analisis bivariante didapatkan p-value 0.001 lebih kecil dari α 0.05 ini menunjukkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Jumantono. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil studi oleh Suweko, (2019), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit dengan hasil tingkat "tidak care" 6 orang (12%), "cukup care" sebanyak 14 orang (28%),

"care" sebanyak 18 orang (36%) dan "sangat care" sebanyak 12 orang (24%), 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%), ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai $r=0,000$ dan $rs=0,498$. Berdasarkan hasil uji statistik spearman rho menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang berobat di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai signifikansi $p\text{-value}=0,000$ (Aring, 2016). Berdasarkan hasil uji statistik Fisher Exact Test diperoleh nilai $p = 0,006$, hal ini berarti nilai $p < \alpha$ (0,05). Hal ini berarti ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap private care center RSUP Dr.Wahidin Sudiro Husodo Makasar (Studi, Keperawatan, Kedokteran, Hasanuddin, & Indah, 2017).

Studi oleh Mailani, (2017), juga menemukan hal yang sama pasien merasa tidak puas apabila perilaku caring yang diberikan oleh perawat sangat kurang dan akan membuat kualitas jasa dalam hal ini rumah sakit ikut menurun. Data dianalisis secara distribusi frekuensi dan menggunakan uji chi-square dengan tingkat kemaknaan 95%. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS $p\text{-value} = 0,002$ hal ini berarti nilai $p < \alpha$ (0,05). Dapat

disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga. Disarankan bagi Intansi RSUD dr. Rasidin Padang untuk meningkatkan perilaku caring perawat dengan mengadakan pelatihan atau seminar tentang perilaku caring perawat sehingga perawat dapat menerapkan perilaku caring terhadap pasien.

III. CONCLUSION

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jumantono, Kecamatan Jumantono, Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1 Caring perawat di Puskesmas Jumantono dari 15 responden dengan caring cukup sebanyak 6 (40%) responden, caring baik sebanyak 4 (26,7%) responden, dan caring kurang sebanyak 5 (33,3%) responden.
- 2 Kepuasan pasien di Puskesmas Jumantono dari 15 responden sebanyak 10 (66,7%) responden mengatakan puas dan 5 (33,3%) mengatakan kurang puas.
- 3 Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Jumantono. Dari hasil analisis bivariat didapatkan p-value 0.001 lebih kecil dari α 0.05.

REFERENCES

- 279/MENKES/SK/IV/2006.(2006).Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan RI, November, 1–21.
- 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*, 56–66.
- Amin, M. Al, & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), 1–10.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Bauk, I. K. S. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2013 the Relationship Between Patiens ' Characteristics and Service Quality : Patients ' Perception on Inpatient Unit Service in the Local Hos. 1– 12.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. Online, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Hardani. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id
- Hyuningtyas, S., & Mustika, W. T. (2018). Universitas Gunadarma / Program Diploma Kesehatan / Prodi Diii Kebidanan Pada Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat Kesimpulan : 1.
- Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas airangga (AU67P). Surabaya.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal*

- Endurance, 2(2),203.<https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Manurung, S., & Hutasoit, M. L. C. (2013). Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 8(3), 104. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i3.351>
- Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 32(1), 1–30. <https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139>
- Masturoh, I. & N. A. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan (Issue 1). BPPSDMK. Kemenkes RI. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Montol, S. A., Franckie R. R. Maramis, & Engkeng, S. (2014). Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nursalam. (2015). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 4. In Salemba Medika.
- Permenkes RI No 43. (2019). Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 6(1), 1–168. <https://doi.org/10.1016/J.Surfcoat.2019.125084>
- Permenpan14/2017. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat