

ABSTRAK

**HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
MENURUT TEORI K. M. SWANSON DI RSUD ADE. M. DJOEN
SINTANG - KALIMANTAN BARAT***PENELITIAN CROSS SECTIONAL*

Oleh : Dina Karawati

Pendahuluan : Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perilaku *Caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. **Metode :** Rancangan penelitian ini menggunakan *deskriptif kolerasional* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dirawat di Rumah Sakit Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat dengan kapasitas tempat tidur dewasa sebanyak 115. Menggunakan metode *purposive sampling* dengan besar sampel yang berpartisipasi 89 orang, ditentukan berdasarkan kriteria inklusi. Variabel independennya berupa *caring* perawat dan variabel dependennya tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur tentang *caring* dan tingkat kepuasan pasien. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji statistik *Spearman's Rho* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. **Hasil :** Hasil penelitian dan uji statistik menunjukkan hubungan *maintaining belief* yang baik dengan kepuasan pasien ($p = 0,002$); hubungan *knowing* dengan kepuasan pasien ($p = 0,006$); hubungan *being with* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$); hubungan *doing for* dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$); dan hubungan *enabling* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). **Diskusi :** Perilaku *caring* perawat menurut K. M. Swanson berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Perawat perlu meningkatkan dan mempertahankan perilaku *caring* dalam setiap pelayanan. Sangat disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menelaah dan mengembangkan lebih jauh lagi indikator-indikator pelayanan keperawatan yang berhubungan dengan dengan aspek-aspek pelayanan yang prima, salah satu faktor yang sangat berpengaruh adalah pendidikan. Sehingga dapat diketahui kepuasan pasien pada pendidikan yang sama tingkatannya.

Kata Kunci: *Caring*, Swanson, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT**RELATIONS WITH CARING NURSE PATIENT SATISFACTION BY K.
M. SWANSON THEORY IN HOSPITAL ADE . M. DJOEN SINTANG
WEST BORNEO****RESEARCH CROSS SECTIONAL****By : Dina Karawati**

Introduction : Patient satisfaction can be influenced by the nurse caring behavior. Caring behavior of nurses is critical in meeting patient satisfaction, it is becoming one of the indicators of quality of care in a hospital. This study aims to analyze the relationship between nurse caring Swanson with patient satisfaction in hospitals. **Method :** The design of this study was kolerasional descriptive cross-sectional approach. The population in this study were patients hospitalized in Ade . M. Djoen Sintang West Borneo with a bed capacity of 115 adult. Purposive sampling method used with large sample partitioned 89 people, determined based on the inclusion criteria. Independent variable in the form of caring nurse Swanson and dependent variable levels of patient satisfaction. Data collection was performed using a structured questionnaire about caring and patient satisfaction levels. The collected data were analyzed using Spearman 's Rho test with significance level of $p < 0,05$. **Result :** Research results and showed a good correlation with belief maintaining patient satisfaction ($p=0,002$); knowing relationship with patient satisfaction ($p=0,006$); relationship being with the patient satisfaction ($p=0,000$); doing for relationships with patient satisfaction ($p=0,001$); and enabling relationships with patient satisfaction ($p=0,000$). **Discussion :** In conclusion , theory K. M. Swanson nurse caring behaviors associated with the level of patient satisfaction. Nurses need to improve and maintain a caring behavior in every service. Highly recommended for next research to examine and develop further indicators-indicator nurse caring related to aspects - aspects of good customer service, one of the most influential factor is Education. So that patient satisfaction knowable at the same educational level.

Keywords : Caring , Swanson , Satisfaction .