

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN PATIENT FAMILY'S SATISFACTION LEVEL AND NURSES' *CARING* BEHAVIOR IN PROVIDING NURSING CARE BASED ON JEAN WATSON'S THEORY AT BONA 1 PEDIATRIC WARDS, DR. SOETOMO HOSPITAL, SURABAYA

A Cross Sectional Study

Sudarwati

Caring is a professional conduct of nurses in providing nursing care based on intellectual ability *caring* which are friendly, full of empathy, courtesy, giving therapeutic communication, calling names, and sensitive to the patient's complaint, to provide the best service for the patients. *Caring* behavior will provide satisfaction for patients and families. Patient satisfaction is related to the quality of hospital services. The purpose of this study was to explain the correlation between patient family's level of satisfaction and *caring* behavior of nurses in providing nursing care based on Jean Watson's theory in Bona 1 Pediatric Ward, Dr. Soetomo Hospital, Surabaya. This study used analytic design with cross sectional method. Population was families of patients undergoing inpatient treatment at Dr. Soetomo Hospital, Surabaya, especially in Bona 1 Pediatric Wards. Sample comprised 35 respondents taken by purposive sampling. Data were taken by using questionnaire. Data were analyzed using Spearman's statistical test with significance value $p < 0.05$. The results of this study showed significant correlation between level of satisfaction and nurse *caring* behavior in providing nursing care, indicated with $p = 0.003$. In conclusion, level of satisfaction has a significant correlation to nurse *caring* behaviors. Therefore, nurses need more *caring* behavior to improve patients' satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, caring, nursing care.*

ABSTRAK

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DENGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASAR TEORI JEAN WATSON DI RUANG RAWAT INAP ANAK RUANG BONA 1 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOETOMO SURABAYA

Penelitian Cross Sectional

By : Sudarwati

Caring merupakan perilaku profesional perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berdasarkan kemampuan intelektual yang peduli, ramah, empati, santun, komunikasi terapeutik, panggil nama, serta peka terhadap keluhan pasien/sensitivitas, untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Perilaku *caring* yang dilakukan akan memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan hubungan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berdasar teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap Anak Ruang Bona 1 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya.

Desain penelitian ini adalah desain analitik dengan metode cross sectional. Populasinya adalah keluarga dari pasien yang sedang menjalani rawat inap di instalasi rawat inap anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya khususnya di ruang Bona 1. Besar sampel berjumlah 35 responden yang diambil secara purposive sampling. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Spearman* dengan nilai signifikan $p < 0,05$.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen tingkat kepuasan, dengan perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan ditunjukkan dengan $p = 0,003$

Simpulannya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dan perilaku *caring* perawat. Untuk itu perawat lebih melakukan perilaku *caring* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Keywords : Kepuasan, Caring, Pelayanan Keperawatan.