

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Daerah Penelitian

RS (Rumah Sakit) PKU (Pembina Kesejahteraan Umum) Muhammadiyah adalah rumah sakit swasta di Yogyakarta yang merupakan amal usaha Pimpinan Pusat Persyarikatan Muhammadiyah Telah Lulus Akreditasi Rumah Sakit versi tahun 2018 dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit dengan status lulus tingkat paripurna dan berbasis sebagai rumah sakit yang syariah. Selain memberikan pelayanan kesehatan juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi calon dokter, perawat, apoteker, labotarium dan berbagai pendidikan kesehatan lainnya.

Visi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah menjadikan Rumah Sakit islam rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan dan pendidikan kesehatan yang islami, amanah, profesional, cepat, nyaman dan bermutu. Misi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah 1) menjadikan derajat yang optimal bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan, pencegahan, pengobatan, pemulihan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan atau ketentuan perundang-undang 2) mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai tuntunan ajaran islam dan 3) mewujudkan sebagai tempat dakwah islam, amar ma'ruf nahi munkar dibidang kesehatan dengan senantiasa menjaga tali silaturahmi sebagai bagian dari dakwah Muhammadiyah. Sedangkan, falsafah dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menjadikan misi dakwah islam amar ma'ruf nahi munkar, keyakinan dasar dalam pelayanan kesehatan, peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan sebagai tugas sosial.

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Arafah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ruang Arafah merupakan ruang perawatan *one day* kemoterapi, medikal bedah, isolasi dan interna yang berbasis perawatan standar SNARS akreditasi dan perawatan syariah sesuai dengan gender klien. Ruang Arafah tergolong jenis perawatan kelas III yang terdiri dari *minimal care*, *intermediate care* dan *total care*.

Ruang Arafah di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta di Ruang Arafah dipimpin oleh kepala ruang yang dibantu oleh 5 orang perawat koordinator shift (Ko-Shift), serta 9 orang perawat pelaksana dan 1 orang perkarya.

2. Analisis Univariat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari-April 2018 mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, maka didapatkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Hasil penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah 63 pasien yang dirawat inap di kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian diuraikan berdasarkan karakteristik responden, analisa univariat, dan analisa bivariat.

a. Karakteristik responden

Hasil karakteristik responden bertujuan untuk mendeskripsikan jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Hasil analisa jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur dan lama rawat inap disajikan dalam bentuk frekuensi dan presentase.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Umur dan Lama Rawat Inap di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2018 (n=63).

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	58	92,1
	Perempuan	5	7,9
	Total	63	100
2.	Pendidikan Terakhir		
	Tidak Sekolah	6	9,5
	SD	25	39,7
	SMP	15	23,8
	SMA	12	19,0
	PT	5	7,9
	Total	63	100
3.	Umur (tahun)		
	17-25 (remaja akhir)	4	6,3
	26-35 (dewasa awal)	3	4,8
	36-45 (dewasa akhir)	9	14,3
	46-55 (dewasa awal)	22	34,9
	56-55 (lansia akhir)	14	22,2
	>65 (masa manula)	11	17,5
	Total	63	100
4.	Lama rawat inap		
	≥5	48	76,2
	≤5	15	23,8
	Total	63	100

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 58 responden (92,1). Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan paling banyak adalah SD yaitu 25 responden (39,7%). Karakteristik responden menurut umur paling banyak 46 – 55 tahun yaitu 22 responden (34,9%). Karakteristik responden berdasarkan lama rawat inap yang menjalani perawatan inap paling banyak >5 hari yaitu 48 responden (76,2%).

b. Perilaku *Caring* Perawat

Berikut ini deskripsi data hasil penelitian penilaian tentang perilaku *caring* perawat yang telah dikategorikan menjadi kategori *caring* dan tidak *caring*. Distribusi perilaku *caring* perawat terhadap persepsi pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta disajikan pada tabel 4.3.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku Caring Perawat Terhadap Persepsi Pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2018 (n= 63).

No	Perilaku Caring	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Caring	39	61,9
2.	Tidak Caring	24	38,1
Total		63	100

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang dirawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menilai perawat telah berperilaku *caring* sebanyak 39 orang (61,9%).

c. Kepuasan Pasien

Berikut ini deskripsi data hasil penelitian penilaian tentang kepuasan pasien yang telah dikategorikan menjadi kategori puas dan tidak puas. Distribusi pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta disajikan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2018 (n=63).

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Puas	40	63,5
2.	Tidak Puas	23	36,5
Total		63	100

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Arafah (63,5%).

3. Analisis Bivariat

Untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dilakukan uji analisis bivariat menggunakan uji Korelasi *Gamma*. Berikut adalah hasil analisis Korelasi *Gamma*.

Tabel 4.4 Tabulasi Silang dan Hasil Korelasi *Gamma* Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2018 (n=63).

Perilaku <i>Caring</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P</i> - Value	<i>r</i> Hitung
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
<i>Caring</i>	33	84,6%	6	15,4%	39	61,9%	0,000	0,861
Tidak <i>Caring</i>	7	29,2%	17	70,8%	24	38,1%		
Total	40	63,5%	23	36,5%	63	100%		

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 39 pasien yang menilai perawat telah berperilaku *caring* sebanyak 33 pasien (84,6%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan, dari 24 pasien yang menilai perawat tidak berperilaku *caring* sebanyak 17 pasien (70,8%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *gamma* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 dengan nilai *r* = 0,861. Hasil ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan arah hubungan yang positif dan memiliki kekuatan yang sangat erat. Ini menunjukkan semakin perawat berperilaku *caring* maka pasien akan semakin merasa puas

B. Pembahasan

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan pada tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 58 (92,1%) responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Yuliadi (2012) tentang perbedaan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan antara pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum di RSUD Wates Kulon Progo menunjukkan jenis kelamin

sebagian besar adalah laki laki sebanyak 20 (58,8%) responden dan perempuan sebanyak 14 (41,2%).

Berdasarkan umur pasien sebagian besar 46-55 tahun yaitu sebanyak 34 (54,0%). Pada umur 46-55 tahun adalah masa usia lansia awal terjadi antara usia 46 sampai 55 tahun menurut Depkes (2009). Hal ini sejalan dengan penelitian Rinami (2015) umur >42 tahun lebih cenderung lebih mampu mengambil keputusan dan lebih bijaksana untuk berfikir secara rasional dalam mengambil keputusan untuk menilai pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Berdasarkan pendidikan terakhir pasien yang mempunyai yaitu sebagian besar pasien dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 25 (39,7%) responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian Puspitasari (2012) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menyatakan tingkat pendidikan paling sebagian besar pasien dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 10 (33,3%) responden, SMP sebanyak 8 (26,7%) responden, SMA sebanyak 7 (23,3%) responden dan Perguruan Tinggi sebanyak 5 (16,7%) Peningkatan ketidakpuasan pasien terhadap layanan dokter atau rumah sakit atau tenaga kesehatan lainnya dapat terjadi sebagai akibat dari semakin tinggi pendidikan rata-rata masyarakat sehingga membuat mereka lebih tahu tentang haknya dan lebih asertif (Lestari dkk, 2009).

Berdasarkan karakteristik lama rawat inap sebagian besar >5 hari yaitu sebanyak 48 responden (76,2). Hal ini sejalan dengan penelitian Sukei (2013) yang menyatakan bahwa pasien yang dirawat >3 hari lebih mempersepsikan kepuasan (50%) dibandingkan dengan lama rawat 1-3 hari (42,1%). Pendeknya waktu rawat pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat dan tentunya terhadap kepuasan pasien. Pengalaman dan lama waktu rawat inap seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat.

b. Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan sampel 63 responden dapat dilihat pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa di ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar dalam kategori *caring* yaitu sebanyak 39 (61,9%) responden.

Hasil data penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Potter dan Perry (2009) bahwa *caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berfikir, merasa dan mempunyai hubungan yang bersama. Selain itu, *caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan yang berdedikasi bagi orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Dalam keperawatan, *caring* merupakan bagian dari inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan (Morrison cit Listianingsih, 2017). Beberapa tokoh keperawatan seperti Watson (1979), Leininger (1984) dan Benner (1989) juga menetapkan *caring* sebagai dasar dari praktek keperawatan. Apabila perawat dapat bersikap *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien maka dapat dikatakan bahwa perawat tersebut bersikap profesional karena dapat membantu pasien memenuhi kebutuhannya karena sesuai dengan teori yang dikemukakan Dwidiyanti (2007) bahwa *caring* sebagai suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rinami (2015) tentang hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap smc RS Telogerojo Semarang, yang menunjukkan sebanyak 70,4% responden menyatakan perilaku *caring* yang baik sedangkan 29,6% responden menyatakan perilaku *caring* yang kurang terhadap pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mony (2014) tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan sebanyak 52,9% responden menyatakan perilaku *caring* yang baik terhadap pasien, 38,2% responden menyatakan perilaku *caring*

yang cukup, dan 8,8% responden menyatakan perilaku *caring* yang buruk. Hasil penelitian lain yang sejalan terhadap perawat yang telah berperilaku *caring* yang dilakukan oleh Hutapea, Dedi dan Elias (2014) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dirawat inap di ruang kelas III RS Immanuel Bandung menunjukkan sebanyak 72,10% responden menyatakan perilaku *caring* yang tinggi dan 27,90% responden menyatakan perilaku *caring* yang rendah. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ikafah dan Harniah (2017) tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *Private Care Centre* RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar menunjukkan sebanyak 82,5% responden menyatakan perilaku *caring* perawat dengan kategori baik dan 17,5% responden menyatakan perilaku *caring* perawat dengan kategori kurang.

Hasil data penelitian yang menunjukkan perawat dalam kategori tidak *caring* sebanyak 24 (38,1%) responden. Perilaku *caring* yang paling banyak tidak dilakukan perawat adalah perawat memanggil pasien dengan nama yang diinginkan sebanyak 34,9% responden dan perawat mengajarkan cara cuci tangan yang benar sebanyak 50,8% responden. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Mailani dan Fitri (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang menunjukkan perawat yang tidak berperilaku *caring* di Ruang Rawat Inap dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien sebanyak 46,4% responden mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* yang buruk. Selain itu, masih ditemukan pada hasil penelitian lain terhadap perawat yang tidak berperilaku *caring* yang dilakukan oleh Tiara (2013) tentang hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pringsewu Lampung menunjukkan sebanyak 56,3% responden menyatakan perilaku *caring* yang buruk

c. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan sampel 63 responden dapat dilihat pada tabel 4.3 menunjukkan di ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 40 (63,5%) responden.

Hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Simamora (2012) kepuasan adalah rasa puas seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan) dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien akan tidak puas, dan sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan maka pasien akan merasa puas. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan adalah interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai pelayanan keperawatan yang diberikan. Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pendapat tersebut juga didukung oleh Sabarguna (2008) yang mengemukakan penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, bukan semata-mata untuk kesembuhan pasien saja. Selain itu, tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan. Sedangkan, menurut Parasuraman *cit* Nursalam (2016) konsep kepuasan terhadap kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi kepuasan pasien yaitu, *responsiveness* yaitu daya tanggap perawat terhadap pasien dengan mendengarkan keluhan dan perasaan pasien, *assurance* yaitu jaminan terhadap bentuk pelayanan rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran kualitas layanan yang diberikan, *tangible* yaitu bukti fisik dalam kualitas layanan yang memberikan kepuasan pasien. *Tangible* sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik yang diberikan, *empathy*

yaitu suatu pelayanan terhadap pasien dengan memberikan perhatian, kepedulian dan simpati, dan terakhir *reliability* yaitu kehandalan perawat yang memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian dan profesionalisme yang tinggi dengan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan. Kelima dimensi mutu pelayanan tersebut digunakan untuk menilai kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mony (2014) tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ruang arafah dan marwah kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bahwa sebagian besar 55,9% responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, 38,4% responden menyatakan tingkat kepuasan yang sedang, dan 11,8% menyatakan tingkat kepuasan yang rendah. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Listianingsih dan Wijaya (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* di UGD RS Cahya Kawaluyan sebagian besar 59,2% responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan *false emergency* dan 40,8% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan *false emergency*. Hasil penelitian yang sejalan terhadap kepuasan pasien untuk menilai pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh Juwariyah dan Joyo (2014) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri menunjukkan sebanyak 42% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan, 34% responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, 20% responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan dan 4% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Hasil penelitian yang menunjukkan pelayanan keperawatan dalam kategori tidak puas sebanyak 23 (36,5%) responden. Pelayanan keperawatan dalam menilai ketidakpuasan pasien paling banyak adalah

perawat memberikan pendidikan kesehatan tentang kebersihan diri yang berhubungan dengan penyakit pasien sebanyak 30,2% dan perawat selalu menjelaskan fungsi dan efek samping dari obat yang diberikan sebanyak 23,8%. Ketidakpuasan pasien masih ditemukan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martiningtyas dan Sukesi (2013) tentang hubungan *caring* perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal sebanyak 56,1% responden menyatakan kurang puas terhadap tindakan keperawatan di ruang rawat inap.

d. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan analisa data dengan menggunakan uji korelasi *gamma*, diperoleh nilai *p-value* = 0,000 dengan nilai $r = 0,861$. Hasil ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan arah hubungan yang positif dan memiliki kekuatan yang sangat erat. Ini menunjukkan apabila perawat berperilaku *caring* maka pasien akan merasa puas

Caring adalah daya utama dalam hubungan antara perawat dan klien, daya untuk melindungi dan meningkatkan harga diri klien. *Caring* merupakan tujuan utama dalam keperawatan serta dasar untuk etika keperawatan. Misalnya, perawat menggunakan sentuhan, berkata jujur, sopan dan ramah untuk menegaskan klien sebagai seorang manusia bukan objek atau benda (Kozier *et al*, 2011). *Caring* sebagai suatu *moral imperative* (bentuk moral) memastikan perawat harus mempunyai kepribadian yang bermoral baik dan memiliki kepedulian terhadap kesehatan pasien dan menghargai pasien. Artinya, sebagai seorang perawat memiliki perilaku atau sifat-sifat *caring* antara lain, simpati, perhatian, sabar, jujur, peduli, hormat, menghargai orang lain dan rendah hati (Dwidiyanti, 2007).

Definisi *caring* yang diungkapkan oleh Watson cit Dwidiyanti (2007) *Theory of Human Caring*, mempertegas bahwa *caring* sebagai jenis hubungan dan interaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh, disini terlihat hubungan perawat pasien adalah hubungan yang wajib dipertanggung jawabkan secara profesional.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Selain itu, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler cit Nursalam, 2011). Kepuasan terjadi seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* dalam memenuhi harapannya. Pasien merasa puas apabila harapannya terlampaui (Rinami dkk, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ikafah dan Harniah (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap *Private Centre* RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar hasil perhitungan statistik uji *fisher exact test* diperoleh nilai $p= 0,006$, hal ini berarti nilai $p < \alpha$ (0,05). Hal ini berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap *Private Care Centre* RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Selain itu, hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2017) tentang hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung berdasarkan hasil analisa data menggunakan uji *Statistic Rank Spearman* diperoleh nilai *p value* sebesar 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara

perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung.

Dari beberapa teori dan hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di rumah sakit. Semakin tinggi perilaku *caring* perawat di rumah sakit maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya, semakin rendah perilaku *caring* perawat maka pasien akan merasa tidak puas (Hutapea dan Dedi, 2014).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan dalam pengambilan data, keterbatasan tersebut yaitu pada saat peneliti melakukan penelitian. Peneliti hanya menggunakan metode kuesioner pada saat pengambilan data. Seharusnya, pada saat melakukan penelitian. Peneliti harus melakukan metode observasi untuk menilai perawat yang berperilaku *caring*.