

Hubungan antara Perilaku *Caring* dan Motivasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda

Jawi Safitri^{1*}, Nunung Herlina²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Kontak Email: jawisafitri11@gmail.com

Diterima:23/07/19

Revisi:05/09/19

Diterbitkan:19/12/19

ABSTRAK

Tujuan Studi : Mengetahui hubungan antara perilaku *caring* dan motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda

Metode: Penelitian dilaksanakan di RSUD I.A Moeis Samarinda, desain penelitian menggunakan deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 94 responden, pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*, dengan instrumen kuesioner.

Hasil Penelitian: Analisis bivariat dengan *chi square* perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri didapatkan nilai $p = 0,000 (<0,05)$ dan motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri didapatkan analisis bivariat *chi square* $p = 0,000 (<0,05)$

Manfaat: Rumah Sakit I.A. Moeis Samarinda diharapkan dapat memberikan masukan berupa motivasi, kreativitas, dan inovasi baru yang dapat dirubah mengenai perilaku *caring* dan motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri, sehingga manajemen rumah sakit dapat mengantisipasi masalah yang mungkin timbul pada perawat berbekal dari hasil penelitian hubungan antara perilaku *caring* dan motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda.

ABSTRACT

Objective: Was to find the relationship between caring behaviour and the motivation of nurses with the satisfaction of geriatric patients at hospital of L I. A Moeis Samarinda.

Methods: This research was conducted at hospital of I. A Moeis Samarinda, in this research used correlational descriptive with cross sectional approach. The number of samples were 94 respondents, the sample was taken by using stratified sampling techniques, with questionnaire instruments.

Results: Bivariate analysis with Chi square caring behavior with the satisfaction of patients Geriatric get value was $P = 0,000 (< 0.05)$ and the motivation of nurses with the satisfaction of geriatric patients received bivariate analysis Chi square was $p = 0,000 (< 0.05)$

Applications: I.A. Hospital Moeis Samarinda is expected to be able to provide input in the form of motivation, creativity, and new innovations that can be changed regarding caring behavior and nurse motivation with geriatric patient satisfaction, so that hospital management can anticipate problems that may arise in nurses armed with the results of research on the relationship between caring behavior and motivation nurses with geriatric patient satisfaction at IA Hospital Moeis Samarinda.

Kata Kunci: *caring behaviour, nurse motivation, geriatric patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Perilaku *caring* merupakan kepedulian terhadap kebutuhan orang lain yang didasarkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan sesuai standar yang ditetapkan. *Caring* sangat mempengaruhi motivasi perawat sebab motivasi dapat membuat seseorang dapat digerakan untuk melakukan tindakan keperawatan. Motivasi mendorong seseorang untuk bertingkah laku dalam mencapai suatu tujuan (Saam dan Wahyuni, 2013). Perawat paling sering bertemu dengan pasien, namun mengingat perawat adalah profesi yang berkaitan terhadap pelayanan jasa dan langsung dengan individu yang menggunakan jasanya sehingga perawat dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien geriatri di rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono dan Diana 2013) sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (2) Keandalan (*reability*) reabilitas berarti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan juga merupakan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat waktu (3) Daya tanggap (*responsiveness*) ketersediaan penyedia layanan dalam membantu

konsumen dalam respon permintaan konsumen dengan segera (4) Jaminan (*Assurance*) terkait hal-hal menghindari risiko tinggi, kesalahan-kesalahan dan menjauhi keragu-raguan yang dirasakan oleh pasien (5) Empati (*Empathy*) kemampuan dalam menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian, dan berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pasien walaupun tanpa diminta, Inisiatif Berdasarkan data yang paparkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Perilaku *Caring* dan Motivasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Penelitian ini bertujuan menganalisa hubungan antara perilaku *caring* dan motivasi perawat terhadap kepuasan pasien geriatri di rumah sakit umum Ince Abdoel Moeis Samarinda.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD I.A Moeis Samarinda dengan menggunakan *deskriptif korelasidengan rancangan cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lansia yang dirawat di RSUD I.A Moeis yang berjumlah sampel 94 orang dan perawat yang bekerja ruang rawat inap RSUD I.A Moeis Samarinda yang berjumlah sebanyak 95 responden. Pemilih sampel dilakukan dengan teknik *Stratified Random Sampling*. Waktu penelitian dilakukan bulan januari 2019.

Pengumpulan data digunakan dengan menggunakan kuesioner. Data yang didapat dianalisa dengan menggunakan analisa univariat untuk melihat distribusi normal frekuensi dari variabel yang ada. Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi dengan menggunakan *Chi Square*.

3. HASIL PENELITIAN

Distribusi frekuensi karakteristik responden didapatkan bahwa pada pembagian kelompok umur responden sebagian besar kelompok usia lanjut awal 60-74 tahun (90,4%), kelompok umur usia lanjut menengah 75-90 (8,5%) dan lebih sedikit yaitu kategori usia lanjut akhir >91 (1,1%). Sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (53,2%), dan sebagian berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (46,8%). Sebagian besar berpendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 35 responden (37,2%), pendidikan SMA sebanyak 33 responden (35,1%), pendidikan SD sebanyak 18 responden (19,1%), Sarjana sebanyak 5 responden (5,3%), dan sisanya D3 sebanyak 3 responden (3,2%).

Dari hasil analisa univariat didapatkan distribusi frekuensi perilaku *caring* mayoritas perawat mempunyai perilaku *caring* perawat sebanyak 48 responden (51,1%), dan hanya 46 responden (48,9%) responden yang tidak *caring*. Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan hasil motivasi motivasi tinggi sebanyak 51 responden (54,3%) dan yang motivasi rendah sebanyak 43 responden (45,7%). Dari hasil analisa distribusi frekuensi kepuasan pasien geriatri didapatkan hasil yang puas sebanyak 47 responden (50%) sebanding dengan yang tidak puas didapatkan 47 responden (50%).

Hasil analisa bivariat tabel silang responden antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda. Dari 48 responden yang berperilaku *caring* ada 34 responden (70,8%) dan 14 responden (29,2%) tidak puas. Dari hasil 46 responden yang tidak *caring* ada 13 responden (28,3%) dan 33 responden (71,7%) didapatkan tidak puas. Hasil analisa bivariat tabel silang responden antara motivasi perawatterhadap kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda. Dari 51 responden yang memiliki motivasi tinggi ada 39 responden (76,5%) dan 12 responden yang tidak puasa 12 responden (23,5%). Dari 43 responden yang memiliki motivasi rendah didapatkan 8 responden (18,6%) dan yang tidak puas sebanyak 35 responden (81,2%). Hasil analisis perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan *Chi Square* maka diperoleh *pValue* 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ berarti hipotesa nol (H_0) ditolak yaitu ada hubungan perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Hasil analisa motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri menggunakan *Chi Square* maka diperoleh *pValue* 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ berarti hipotesa nol (H_0) ditolak yaitu ada hubungan motivasi perawat terhadap kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

3.1 Bivariat

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data didapatkan bahwa pada pembagian kelompok umur responden sebagian besar kelompok usia lanjut awal 60-74 tahun (90,4%), kelompok umur usia lanjut menengah 75-90 (8,5%) dan lebih sedikit yaitu kategori usia lanjut akhir

>91 (1,1%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ibrahim (2013) tentang tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh diperoleh hasil dari 60 responden ada 44 responden (73,3%) berada dalam kategori 60-74 tahun dan 16 responden (26,7%) dengan usia 90 tahun.

Pembagian umur tersebut berdasarkan (Depkes RI, 2009) yang mengelompokkan umur berdasarkan tingkat kematangan seseorang. Sehingga dapat dikatakan sebagian besar responden usia lanjut awal. Lanjut adalah mereka yang telah berusia enam puluh tahun atau lebih yang dimasuk kategorikan usia telah menua (Nugroho, 2012).

Peneliti berasumsi, semua kelompok umur terutama pada usia lanjut karena resiko terkena penyakit dengan bertambahnya usia faktor manusia akan mengalami penurunan fisiologi. Perubahan gaya hidup yang kurang sehat dengan sering mengkomsumsi makanan cepat saji dan jarang berolah raga. Sehingga dengan usia yang memasuki lansia untuk mencegah dan mengurangi timbulnya penyakit dengan perlu memperhatikan gaya hidup yang lebih baik dengan mengkomsumsi makanan bergizi tinggi dan berolah raga seperti jalan kaki dan lain sebagainya. Berdasarkan data bahwa sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (53,2%), dan sebagian berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (46,8%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ibrahim (2013) tentang tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh diperoleh hasil dari 60 responden ada 20 responden (33,3%) berjenis kelamin laki-laki dan 40 responden (66,7%) berjenis kelamin perempuan. Peneliti berasumsi bahwa baik perempuan maupun laki-laki memiliki kesempatan yang sama untuk terkena penyakit, karena kejadian penyakit lebih banyak pada laki-laki dari pada perempuan. Oleh sebab itu penting bagi laki-laki untuk menjaga kesehatan dengan menerapkan perilaku hidup sehat setiap harinya.

Berdasarkan data bahwa sebagian besar berpendidikan SMP yaitu sebanyak 35 responden (37,2%), pendidikan SMA sebanyak 33 responden (35,1%), pendidikan SD sebanyak 18 responden (19,1%), Sarjana sebanyak 5 responden (5,3%), dan sisanya D3 sebanyak 3 responden (3,2%). Hal ini sebanding dengan penelitian Hutapea (2014) menyatakan bahwa sebagian besar responden yang dirawat diruangan Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung dari 61 responden dengan pendidikan SMP 18 responden (20%) tergolong jenjang pendidikan yang baik.

Peneliti berasumsi bahwa pasien yang dirawat di RSUD I.A Moeis Samarinda paling banyak dengan tamat SMP yang tergolong kurang baik. Dimana semakin tinggi pendidikan maka semakin banyak informasi yang seharusnya diperoleh masyarakat untuk menghindari penyakit sebab pendidikan berhubungan dengan pengetahuan responden untuk menjaga kesehatan. Maka penting bagi petugas kesehatan memberikan penyuluhan atau pendidikan kesehatan kepada masyarakat, untuk menghindari semakin banyak masyarakat sakit.

2. Perilaku *Caring*

Berdasarkan data didapatkan perilaku *caring* terlihat bahwa perawat mempunyai perilaku *caring* perawat sebanyak 48 responden (51,1%), sedangkan yang menyatakan tidak *caring* sebanyak 46 responden (48,9%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hutapea (2014), yaitu responden sebagian besar menyatakan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien yang dirawat di Ruang kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung baik (68,9%) dan menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan.

Perilaku *caring* dan mengaplikasikannya dalam pelayanan keperawatan. Perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan pasien, keterampilan, teknis dan interpersonal dalam perilaku *caring* perawat. Peneliti berasumsi bahwa seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* terhadap pasien, sebab hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien.

3. Motivasi Perawat

Berdasarkan data didapatkan motivasi perawat dengan hasil motivasi tinggi tinggi 51 responden (54,3%) dan motivasi rendah berjumlah 43 responden (45,7%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fitri (2017) dengan judul hubungan motivasi dan perilaku *caring* di ruang rawat inap Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dari 56 responden bahwa dari 30 (53,6%) dengan motivasi tinggi. Motivasi adalah suatu yang mendorong seseorang untuk bertindak laku dalam mencapai suatu tujuan. (Saam dan Wahyuni, 2013). Peneliti berasumsi bahwa motivasi kerja yaitu faktor intrinsik seperti pencapaian prestasi kerja, pengakuan memberi surat penghargaan memberikan hadiah berupa uang tunai, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan seperti kesempatan untuk mendapatkan promosi, kesempatan untuk maju dan berkembang ketahap yang lebih tinggi.

4. Kepuasan Pasien Geriatri

Berdasarkan data didapatkan kepuasan pasien yang puas sebanyak dengan 47 responden (50%) dan sebanding dengan yang menyatakan 47 responden (50%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Wasito (2019) dari 50 responden sebagian besar responden kepuasan pasien diruang rawat inap: literatur review menyatakan puas sebanyak 21 responden (42%), dikarenakan responden menyatakan perawat dalam memberikan tindakan pelayanan sudah terlihat cepat ketika dipanggil untuk mengganti infus yang habis. Pengertian lansia adalah mereka yang telah berusia enam puluh tahun atau lebih yang dimasuk kategorikan usia telah menua (Nugroho, 2012). Mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan lanjut usia dapat dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi pasien, meluangkan waktu untuk berbicara kepada pasien, serta mendengarkan keluhan pasien dengan keluarganya. Kepuasan merupakan data yang bersifat subjektif sesuai dengan jawaban yang diberikan responden berdasarkan pengalamannya, dalam kegiatan pelayanan kesehatan lanjut usia (Supranto, 2006).

Kualitas pelayanan keperawatan khususnya dalam pelayanan kepada pasien geriatri menurut Tjiptono dan Diana 2013 sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik (2) Keandalan (*reability*) kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan juga kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat waktu (3) Daya tanggap (*responsiveness*) ketersediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera (4) Jaminan (*Assurance*) terkait hal-hal menghindari risiko tinggi, kesalahan-kesalahan dan menjauhi keragu-raguan yang dirasakan oleh pasien (5) Empati (*Empathy*) kemampuan membangun komunikasi yang baik, memberikan perhatian, dan berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pasien walaupun tanpa diminta, Inisiatif (*Initiative*) kemampuan untuk menyampaikan informasi yang tepat dan mudah dimengerti oleh pasien, dan memberikan solusi terbaik untuk pasien sesuai kondisi saat ini dengan pertimbangan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Peneliti berasumsi bahwa melalui lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati merupakan sebagai penyedia pelayanan dan diharapkan memberikan perasaan puas diri pasien. Sehingga keperawatan yang diselenggarakan oleh RSUD I.A Moeis Samarinda selalu diharapkan dapat memuaskan pasien, agar dapat disebut dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dimana kualitas keperawatan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda, karena pasien dibatasi kegiatannya dan keluarga pasien tidak biasa menunggu, serta kurangnya penyampaian penyuluhan pendidikan kesehatan bagi pasien.

3.2 Univariat

1. Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Pasien Geriatri

Hasil analisis hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri ditemukan hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri. Hal ini bisa dilihat dari hasil analisa hubungan yang didapatkan nilai *Chi-square* hitung = 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Fitri (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2016.

Peneliti berasumsi bahwa perawat telah menerapkan perilaku *caring*, menurut informasi yang dilakukan melalui wawancara oleh peneliti ada responden yang menyatakan perilaku *caring* kurang baik. 1 responden berpendapat kurangnya pendidikan kesehatan yang diberikan kepada pasien tentang penyakit yang dialaminya, 1 responden berpendapat perawat jarang bertegur sapa dengan pasien, 1 responden berpendapat perawat tidak selalu ada didalam ruangan dalam membantu pasien dalam pemenuhan kebutuhannya, 1 responden juga berpendapat perawat jarang memberikan semangat dan motivasi untuk keberhasilan pengobatan yang dilakukan pasien, 1 responden juga berpendapat bahwa ketika pasien bertanya tentang masalah yang menjadi kecemasan pasien perawat tidak merespon, 1 pasien berpendapat perawat jarang memberikan solusi akan keluhan pasien. Hal ini menyebabkan terkadang pasien tidak mengetahui dengan jelas tentang penyakit yang dialaminya. Ketika peneliti menanyakan apakah pasien mengetahui nama perawat, ternyata masih terdapat pasien yang tidak mengetahui nama perawat karena kurangnya informasi dan komunikasi yang baik kepada pasien. Namun, ada pula responden yang diwawancarai mengatakan sudah puas dengan pelayanan perawat, sebab 1 responden berpendapat perawat dengan cepat saat pasien membutuhkan sesuatu, 1 responden berpendapat perawat selalu menggunakan bahasa yang lembut ketidak berkomunikasi dengan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas, sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan keperawatan diruangan, karena pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan pasien. Adapun sebagian pasien yang mengatakan tidak puas, karena setiap pasien mempunyai penilaian dan harapan yang berbeda kepada pelayanan diruangan. Kepuasan pasien dalam pelayanan ruangan dari lima indikator yang meliputi (1) Bukti fisik (*tangible*) yaitu pasien berpendapat ruangan panas dan pengap, penampilan perawat kurang rapi, wc diruangan sedikit kotor, (2) Keandalan (*reabillity*) yaitu pasien berpendapat dokter tidak datang tepat waktu, ketika keluarga pasien disuruh untuk mengambil obat diapotik tetapi obatnya habis dan disuruh untuk menunggu, (3) Daya tanggap (*responsiveness*) dokter tidak memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, perawat tidak memperhatikan kebutuhan seperti membatu pasien untuk berdiri, (4) Jaminan (*Assurance*), pasien berpendapat tidak mampu membayar pengobatan jika tidak menggunakan BPJS (5) Empati (*Empathy*) perawat tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien tidak terpenuhi. Hal tersebut sejalan dengan teori yang mengatakan pasien merasakan puas apabila terjadi keseimbangan antara harapan dengan kenyataan yang dialami pasien terhadap pelayanan diruangan. Oleh karena itu, diharapkan kepada perawat dapat mempertahankan pemberian asuhan keperawatan dengan menunjukkan sikap kepedulian dalam membantu pasien agar memenuhi segala kebutuhannya serta meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga tentang penerapan perilaku *caring* pada pasien.

2. Motivasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Geriatri

Hasil analisis hubungan antara motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri ditemukan hubungan yang bermakna antara motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri. Hal ini bias dilihat dari hasil analisa hubungan yang didapatkan nilai *Chi-square* hitung = 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna secara statistik anantara motivasi perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Menurut (Saam dan Wahyuni (2013) mengemukakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai nilai kepuasan atas pemberian jasa yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Lansia yang merasa puas akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya seperti jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan, tetapi bila lansia tidak puas, lansia akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kualitas pelayanan yang memuaskan, akan mendorong lansia untuk tetap memilih pengobatan di pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan keinginan mereka. Lansia pun akan merasa nyaman jika berada dilingkungan Rumah Sakit karena pelayanan yang diperoleh sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini sebanding dengan motivasi untuk melakukan asuhan keperawatan yang tinggi akan menghasilkan kualitas asuhan keperawatan yang baik pada pasien geriatri. Motivasi juga menggambarkan proses perilaku aktivitas seseorang untuk menunjukkan pergerakan, kegembiraan, dan harapan.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian (Alfiah (2016) yaitu hubungan motivasi dan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Peneliti berasumsi perawat yang memiliki motivasi yang tinggi, hal ini disebabkan responden berpendapat fasilitas kerjanya baik, ruang kerja terasa nyaman dan rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Sedangkan perawat yang memiliki motivasi yang rendah hal ini dikarenakan responden berpendapat gaji yang diterima tidak sesuai dengan masa kerja perawat pelaksana yang akan mempengaruhi kepuasan pasien seperti ketika bertanya tentang masalah yang menjadi kecemasan pasien perawat hanya menjawab seadanya.

Berdasarkan penjelasan diatas, sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan keperawatan diruangan, karena pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan pasien. Adapun sebagian pasien yang mengatakan tidak puas, karena setiap pasien mempunyai penilaian dan harapan yang berbeda kepada pelayanan diruangan. Kepuasan pasien dalam pelayanan ruangan dari lima indikator yang meliputi (1) Bukti fisik (*tangible*) yaitu pasien berpendapat ruangan panas dan pengap, penampilan perawat kurang rapi, wc diruangan sedikit kotor, (2) Keandalan (*reabillity*) yaitu pasien berpendapat dokter tidak datang tepat waktu, ketika keluarga pasien disuruh untuk mengambil obat diapotik tetapi obatnya habis dan disuruh untuk menunggu, (3) Daya tanggap (*responsiveness*) dokter tidak memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, perawat tidak memperhatikan kebutuhan seperti membatu pasien untuk berdiri, (4) Jaminan (*Assurance*), pasien berpendapat tidak mampu membayar pengobatan jika tidak menggunakan BPJS, (5) Empati (*Empathy*) perawat tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien tidak terpenuhi.

Oleh karena itu, baiknya manajemen RSUD I.A Moeis Samarinda dapat meningkatkan kinerja perawat dengan melaksanakan pelatihan, bukan hanya pelatihan gawat darurat tetapi dalam berbagai bidang yang masuk dalam pelayanan keperawatan seperti keramahan, cara berpenampilan, kerapian dan senyum. Agar terciptanya perawat yang handal dan professional dalam melakukan pelayanan keperawatan.

4. KESIMPULAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: Mayoritas dari responden berusia usia lanjut awal 60-74 tahun yaitu sebanyak 85 responden (90,4%). Lebih dari setengah responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang (53,2%). Pendidikan responden dari 94 responden, sebagian berpendidikan SMP sebanyak 35 responden (37,2%). Perilaku *caring* di RSUD I.A Moeis Samarinda, sebagian besar baik sebesar (51,1%) sekitar 48 responden dari 94 responden. Motivasi perawat di RSUD I.A Moeis Samarinda, sebagian besar motivasi tinggi sebesar (54,3%) sekitar 51 responden dari 94 responden. Kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda, sebagian besar pasien puas sebesar (50%) sekitar 47 responden dari 94 responden. Dalam analisa bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel perilaku *caring* dengan kepuasan pasien diperoleh $pValue = 0,000$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ dengan sendirinya menolak hipotesa nol (H_0) yang artinya bermakna ada hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda. Dalam analisa bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri diperoleh $pValue = 0,000$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ dengan sendirinya menolak hipotesa nol (H_0) yang artinya bermakna ada hubungan antara motivasi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Moeis Samarinda.

SARAN

Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat bagi tempat penelitian yaitu bagi tenaga pelayanan keperawatan dalam menerapkan pelayanan yang efektif dalam meningkatkan pelayanan keperawatan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, 2016. Hubungan Motivasi Dan Pengetahuan Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar, Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Vol 9 No 4/2016 Depkes RI. (2009). Kepuasan Pelayanan Kesehatan. Jakarta
- Fitri. 2017. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang. Journal Endurance
- Hutapea. 2014. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Jurnal Kesehatan
- Ibrahim. 2013. Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh. *Idea Nursing Joernal*.
- Nugroho (2012). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Saam dan Wahyuni. 2013. *Hubungan Dengan Motivasi Kinerja Perawat Pelaksana Diruangan Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. Ners jurnal keperawatan, Vol.11 No.1*
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Dian, 2003. *Total Quality Managemen*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Warsito. 2019. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap : Litaratur Review. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan