



Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Perilaku Caring Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu Tahun 2025

Relationship Between Patient Family Satisfaction And Caring Behavior In The Emergency Installation (IGD) Of Dr M Yunus Hospital Bengkulu

Asrial Ramdan ¹⁾, Fitriana ²⁾, Tita Septi Handayani ³⁾
1,2,3) Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author:

Asrialramdan13@gmail.com ¹⁾

handayani_tita@yahoo.co.id ²⁾

ARTICLE HISTORY

Received [01 Oktober 2025]

Revised [05 Januari 2026]

Accepted [13 Januari 2026]

Kata Kunci :

Caring, Kepuasan, Keluarga Pasien.

Keywords :

Caring, Satisfaction, Patient Family.

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Caring merupakan tindakan dalam komunikasi, dukungan kepada pasien serta memperhatikan asuhan fisik yang harus dilakukan sebagai bentuk kebaikan dan kepedulian perawat untuk meningkatkan rasa aman dan mendukung penyembuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan keluarga pasien terhadap perilaku caring di instalasi gawat darurat RSUD Dr M Yunus Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUD Dr M Yunus Bengkulu yang berjumlah 65 orang. Instrumen penelitian ini yaitu kuisioner perilaku caring. Pengambilan data dilakukan secara langsung di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr M Yunus. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa dominan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr M Yunus bahwa dominan merasakan puas pada perilaku caring (90.76%) dan mayoritas merasakan puas sebanyak (92.7%). Selanjutnya, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hubungan kepuasan pasien terhadap perilaku caring ($p=0.005$) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu. Terdapat 60 responden puas, 5 kurang puas. Terdapat responden caring 53 dan responden tidak caring 12 responden. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan sebagai sumber informasi mengenai hubungan perilaku caring terhadap kepuasan keluarga pasien sehingga dapat digunakan dalam penelitian yang lebih lanjut.

ABSTRACT

Caring is an act of communication, support for patients, and attention to physical care that must be carried out as a form of kindness and concern by nurses to increase patients' sense of security and support their recovery. The purpose of this study was to determine the relationship between patient family satisfaction and caring behaviour in the emergency department of Dr M Yunus Bengkulu Regional General Hospital. This study was a correlation study. The sample in this study consisted of 65 families of patients in the emergency department of Dr M Yunus Bengkulu Regional General Hospital. The research instrument was a caring behaviour questionnaire. Data collection was conducted directly in the emergency department of Dr M Yunus Regional General Hospital. The results of the univariate analysis showed that the majority of patients' families in the Emergency Room of Dr M Yunus Regional General Hospital were satisfied with caring behaviour (90.76%) and the majority were satisfied (92.7%). Furthermore, the bivariate analysis results showed that there was a relationship between patient satisfaction with caring behaviour ($p=0.005$) in the Emergency Room (IGD) of Dr M Yunus Regional General Hospital in Bengkulu. There were 60 satisfied respondents and 5 dissatisfied respondents. There were 53 caring respondents and 12 non-caring respondents. This study is expected to expand knowledge and serve as a source of information regarding the relationship between caring behaviour and patient family satisfaction, which can be used in further research.

PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO, 2023) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah sakit khususnya Instalasi gawat darurat (IGD) mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam

penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (to save life and limb) (Basoeki et al., 2018). Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Martino, 2015).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dari pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien, pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit, komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. (Sudharmono, U. 2020). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting di instalasi gawat darurat (IGD), dimana hal ini dapat memiliki efek secara langsung pada peningkatan permintaan pasien untuk menggunakan pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD). Pasien yang tidak puas akan pelayanan cenderung akan meninggalkan instalasi gawat darurat (IGD) sebelum dilakukan tindakan dan hal ini akan menyebabkan terjadinya penurunan kualitas dan mutu dari pelayanan akibat ketidakpuasan dari pasien.

Perilaku caring perawat sangat diperlukan dalam membina hubungan yang baik antara perawat, klien, dan keluarga, maka dari itu perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan haruslah memperhatikan aspek penting dan utama dari keperawatan yaitu caring. Caring merupakan tindakan dalam komunikasi, dukungan kepada pasien serta memperhatikan asuhan fisik yang harus dilakukan sebagai bentuk kebaikan dan kepedulian perawat untuk meningkatkan rasa aman dan mendukung penyembuhan pasien (Muzaiyanah, 2019).

Caring dapat meningkatkan kualitas kesehatan ataupun semangat pasien dalam menjalani pengobatannya. Caring tidak bersifat menyembuhkan tapi caring bermanfaat dalam peningkatan citra diri pasien karena pasien mendapatkan kepedulian, perhatian dan kasih sayang, dengan demikian maka psikologis pasien tidak akan terganggu. (Burnard, 2015).

Instalasi gawat darurat (IGD) adalah suatu unit kerja di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan dalam memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanganan pasien gawat darurat secara terorganisir (Asmawi, 2019). Instalasi gawat darurat (IGD) adalah suatu unit kerja di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan dalam memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanganan pasien gawat darurat secara terorganisir (Asmawi, 2019).

Masalah emosional pasien bisa terjadi karena rasa sakit akut yang dirasakan, belum mengetahui diagnosa penyakit, dan belum mendapatkan tindakan terapi. Keadaan tersebut membuat pasien sangat membutuhkan perhatian, kepekaan, dan sikap peduli dari perawat untuk menanggapi keluhannya, sehingga perilaku caring sangatlah dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan di IGD (Nurul, 2012). Komplain yang diberikan kepada pihak rumah sakit tidak hanya dilakukan oleh pasien saja, akan tetapi keluarga pasien juga merupakan bagian yang sering memberikan komplain terhadap pihak rumah sakit, karena sebagian besar pasien datang ke IGD didampingi atau bersama dengan keluarganya.

Keluarga berperan sebagai pemberi perawatan, saksi, dan pembuat keputusan bagi pasien. Keluarga mempunyai efek yang positif terhadap respon pasien dalam berkomunikasi, keluarga juga berperan sebagai buffer dan sumber coping positif pasien terhadap stress yang dialami (Kartapati, 2019). Dukungan dalam keluarga sangat penting dalam menentukan karakter dan motivasi individu dalam melakukan tindakan, termasuk dalam hal kesehatan. Oleh sebab itu kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di IGD. Kepuasan merupakan salah satu domain penting, terutama bagi pasien kritis. Pasien biasanya akan sulit dalam menentukan tingkat kepuasan perawatan atau bahkan mereka tidak ingat terkait tindakan yang telah diberikan oleh perawat (Asmawi, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mailani, 2017 (yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD DR. Rasidin Padang) mengatakan bahwa sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari setengah 50 (59,5%) responden tidak puas akan perilaku caring perawat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lumbantobing, 2019, dalam penelitian yang berjudul Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit Di Kabupaten Indramayu) yang menyatakan bahwa dari 67 orang pasien yang menjadi responden. Hasil penelitian 37 orang pasien (55,2%) menggambarkan perilaku caring perawat masih kurang.

Berdasarkan survey awal pada Tanggal, 15 April 2024. dengan wawancara pada keluarga pasien yang berkunjung ke Instalansi Gawat Darurat RSUD Dr M Yunus Bengkulu Menunjukkan bahwa dari 10 pasien pada shift pagi, 7 orang keluarga pasien menyatakan puas atas pelayanan



carings yang di berikan dan 3 orang keluarga pasien menyatakan tidak puas atas pelayanan caring yang mereka terima di Instalasi Gawat Darurat. Diantara 3 keluarga pasien tersebut sebanyak 2 orang menyatakan perawat tidak segera merespon ketika ada keluhan mereka tentang kondisi kesehatannya, serta kurang mempedulikan pasien saat mereka membutuhkan pelayanan caring.

LANDASAN TEORI

Caring

Caring merupakan sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien, Caring digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana caring digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat. Caring adalah suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. (Kusnanto, 2019).

Kepuasan

Kepuasan ialah suatu tingkatan perasaan pasien dan keluarga pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Nursalam, 2013), menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya, sedangkan ketidakpuasan pasien dan keluarga timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. (Roza,dkk.2022).

Keluarga

Keluarga merupakan kumpulan dua individu atau lebih yang saling ketergantungan dan memiliki keterikatan satu sama lain dalam hal emosional, fisik, dan dukungan ekonomi (Kaakinen, 2015). Keluarga membentuk unit dasar yang merupakan bagian dari masyarakat dan memiliki pengaruh besar terhadap anggotanya (Friedman, 2018). Keluarga sangat berpengaruh terhadap perkembangan seorang individu, sehingga dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan kehidupan seseorang dalam keluarga tersebut, termasuk dalam hal kesehatan. Keluarga memiliki peran vital dalam tumbuh kembang yang sehat, sehingga tercipta keluarga sehat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian dalam keadaan yang sebenarnya. Data yang telah terkumpul kemudian dideskripsikan dengan bantuan penghitungan hasil kuesioner dalam bentuk persentase. Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Arikunto, 2019). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, karena data diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis guna menunjukkan Tingkat kepuasan keluarga pasien dengan terhadap perilaku caring perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr M Yunus Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan perilaku caring RSUD Dr M Yunus Bengkulu

Kategori	Jumlah	Persentase
Caring	55	81,5 %
Kurang caring	10	18,5 %
Total	65	100 %

Berdasarkan Tabel 1 diketahui hampir seluruh responden berperilaku caring sebanyak 55 responden (81,5 %) di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan RSUD Dr M Yunus Bengkulu

Kategori	Jumlah	Persentasi
Puas	60	92,3 %
Kurang Puas	5	7,7 %
Total	65	100 %

Berdasarkan Tabel 2 diketahui hampir seluruh responden puas sebanyak 60 responden (92,3 %) di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Analisi Bivariat

Tabel 3 Analisi hubungan perilaku caring dan kepuasan terhadap keluarga pasien.

Kepuasan	Perilaku caring				Total		P-Value
	Tidak		Ya		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang Puas	5	7,7	7	10,8	10	18,5	0,000
Puas	60	92,3	53	81,5	55	81,5	
Total	65	100	60	92,3	65	100	

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan dari hasil uji Chi Square menggunakan program SPSS statistic 2.0 for windows tentang Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Perilaku Caring Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu, dengan level signifikan ($p=0,005$) diperoleh hasil value $<0,05$ maka H_a diterima H_o ditolak hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dua variable yaitu antara Kepuasan dan Perilaku caring.

Pembahasan

Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku caring perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena caring mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Nursalam, 2015). Hasil pengukuran kepuasan keluarga pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 60 responden (92.3%) merasa puas dan 5 responden (7.7%) kurang puas.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Pane (2020) yang diperoleh dari data 405 subjek yang datang berobat di IGD terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan tim medis yang merasa puas dengan kategori puas sebanyak 3 orang (0,7%) dan kategori sangat puas sebanyak 402 orang (99,2%). Pane (2020) menyatakan bahwa pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan di IGD apabila harapannya terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan dan ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik dan nyaman di dalam ruangan dan di dalam gedung itu



sendiri. Namun seringkali pasien menilai kinerja perawat tidak mampu memberikan respon cepat di Ruang Gawat Darurat. Satu dari penilaian tersebut dikarenakan ketidaktahuan pasien dan keluarga mengenai prosedur yang diterapkan oleh Perawat di Ruang Gawat Darurat (Simandalahi et al., 2019). Kepuasan keluarga pasien akan tercapai jika seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik (Liang et al., 2021).

Namun Kepuasan pasien dan keluarga tergantung dari kualitas pelayanan suatu tindakan dikatakan baik apabila pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga dan klien dimana mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk lamanya waktu pelayanan yang diberikan (Simandalahi et al., 2019).

Gambaran Perilaku Caring Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa responden yang terbanyak pada usia 40-49 Tahun (dewasa akhir) berjumlah 30 orang dan responden dengan usia >59 Tahun berjumlah 13 orang. Pada umumnya, keluarga pasien dengan usia dewasa akhir menyadari bahwa berada pada risiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten dan siap untuk merawat mereka. Hal ini didukung oleh Manurung & Hutasoit, 2018 bahwa usia berhubungan dengan kebutuhan dengan kebutuhan caring pasien dan perilaku caring. Semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku caring perawat dan kebutuhan caring, (Manurung & Hutasoit, 2018).

Berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana responden mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 43 orang (66.2%), ini juga sejajar dengan data penduduk melek huruf di wilayah RSUD. Dr. M Yunus Bengkulu tempat penelitian berada, yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas perawat di fasilitas Rumah Sakit.

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, 2018).

Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Perilaku Caring Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hubungan kepuasan pasien terhadap perilaku caring ($p=0.005$) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu. Terdapat 60 responden puas, 5 kurang puas. Terdapat responden caring 55 dan responden tidak caring 10 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh yunita (2019) yang menemukan bahwa frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Tahun 2019 mayoritas sangat puas yaitu 92.3%.

Caring merupakan pusat dalam praktik keperawatan karena caring adalah salah satu cara pendekatan yang dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada pasien. (Kusnanto, 2019). Caring membuat perhatian, motivasi dan arahan bagi klien untuk melakukan sesuatu. Caring sebagai salah satu syarat utama untuk coping, dengan caring perawat mampu mengetahui intervensi yang baik dan tepat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan perawatan selanjutnya. (Kusnanto, 2019).

Dari hasil pengumpulan data ini bahwa sebagian besar perawat telah melakukan caring karena responden merasakan bahwa perawat telah memberikan kenyamanan, menjaga privasi, perawat peka dan tanggap saat merespon keluhan pasien. Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikolog, serta lingkungan (Kusnanto, 2019). Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kusnanto, 2019).

Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Hal ini karena caring perawat merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien.

Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku caring perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan keluarga pasien (Prompahakul, et al.,2020). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr M Yunus Bengkulu diketahui dengan uji statistic dengan korelasi uji Chi-Square dengan SPSS, didapatkan hasil $p=0,00$, berarti $p<0,05$ hal ini menyatakan bahwa HI diterima menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr M Yunus Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa caring seorang perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Iwan (2021), yang berjudul Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Didapatkan hasil sebagian besar 41(68.3%) perilaku perawat baik. 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. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3 dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan caring perawat baik dan pasien merasa puas hasil sebesar 81%. Ini sesuai dengan pernyataan (Firmansyah et al, 2019).

Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikolog, serta lingkungan kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan. (Kusnanto,2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hampir Setengah Responden berusia 40-49 Tahun, Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dan sebagian besar responden berpendidikan SMA.
2. Hampir seluruh responden berperilaku caring (81.5%) kepada keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu.
3. Hampir seluruh responden puas (92.3%) kepada perawat di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Dr M Yunus Bengkulu.
4. Terdapat hubungan pada perilaku caring perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Dr M Yunus Bengkulu ($p<0,05$).

Saran

1. RSUD Dr M Yunus Bengkulu
Memberikan informasi kepada pihak rumah sakit mengenai perilaku caring terhadap kepuasan keluarga pasien.
2. Instansi Dehasen Bengkulu
Bagi instansi diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topic yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.
3. Peneliti selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan sebagai sumber informasi mengenai hubungan perilaku caring terhadap kepuasan keluarga pasien sehingga dapat digunakan dalam penelitian yang lebih lanjut.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmawi., dkk. 2019. Kepuasan Keluarga Terhadap Respon Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK.II Marthen Indey Jayapura. *Healthy Papua: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, Vol 2(1). 40.
- Azwar, Saifuddin. 2017. *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dewi S, 2015. *Buku Ajaran Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*: Jakarta: EGC.
- Friedman, M. 2015. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga. Riset Teori dan Praktik*. Alih Bahasa oleh Achir Yani S. Jakarta: EGC.
- Hasan, M. Iqbal. 2016. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 (Statistic Deskriptif)*. Edisi 2. Jakarta: PT Bumu Aksara.
- Jamil, Mokhtar. 2015. *Studi Fenomenologi: Pengalaman Keluarga Pasien Dalam Berkomunikasi dengan Perawat di Prioritas 2 (p2) Instalasi Gawat Darurat*. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*. Vol 3(3). 44-46.
- Kaakinen. 2015. *Family Health Care Nursing. Theory, practic, and research*. Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Kemenkes. 2018. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Diakses 19 Agustus 2020.
- Kusnanto. 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Kozier, B. (2018). *Fundamental Keperawatan Edisi 7*. Penerbit PT. EGC: Jakarta
- Lumbantobing, Valentina., dkk. 2019. *Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit di Kabupaten Indramayu*. *Jurnal Ilmu Keperawatan SaiBetik*, Vol 15(2). 130-131.
- Morrison Paul & Burnard Philip. (2009). *Caring & Communicating* alih bahasa Widyawati. Edisi 2. Jakarta: EGC. Muhith, A. (2015). *Pendidikan Keperawatan Jiwa: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: AndNursalam. 2017. *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter & Perry (2019). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta : Erlangga
- Rasjad C, Reksoprodjo S, Hadi SA, Yurianto H, Djoko R, Ferdiansyah, et al. *Sistem muskuloskeletal*. Dalam: Sjamsjuhidajat R, Karnadihardja W, Prasetyono TOH, Rudiman R, editor. *Buku Ajar Ilmu Bedah*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2016. hal. 959-1083.
- Suryabrata, Sumandi. 2014. *Metodologi Penelitian Cetakan Ke 25*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sudarmono, Tampubolon dan. 2020. "Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Adevent Bandung." *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)* 21(1): 1–9.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Teting, 2018. *Caring Sebagai Hubungan Interpersonal Perawat Dalam Melakukan Tindakan Keperawatan Terhadap Pasien*. Jakarta: EGC.

Wilde, E. T. 2019. Do Emergency Medical System Response Times Matter for health Outcome. Columbia University: New York.

Wasis. 2018. Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat. Jakarta: EGC