

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS III DI BANGSAL MARWAH
RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Panji Pratama Putra, Syaifudin



Disusun Oleh :

**PANJI PRATAMA PUTRA
070201039**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS III DI BANGSAL MARWAH
RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta

Disusun Oleh :

PANJI PRATAMA PUTRA

070201039



Telah disetujui :

22 Juli 2011

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Syaifudin', written over a horizontal line.

Syaifudin, M.Kes.

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI BANGSAL MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Panji Pratama Putra, Syaifudin

INTISARI

Mutu pelayanan kesehatan merupakan bahan kajian dan perhatian para ahli di berbagai Negara, dimana hal tersebut merupakan penentu dari kualitas suatu rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan tersebut dapat diukur dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pasien. Kepuasan dari seorang pasien dapat terbentuk dari penilaian profesional kinerja dari seorang perawat. Tujuan dari diadakannya penelitian adalah untuk diketahuinya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimen dengan desain studi korelasional dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling* dengan sampel 33 responden. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *Kendall Tau*. Berdasarkan pengujian statistik didapatkan nilai $\pi = 0,301$ dan nilai $p = 0,023$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai p lebih kecil daripada $0,05$ ($0,023 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pada penelitian ini direktur RS PKU Muhammadiyah diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku *caring* perawat agar didapatkan tingkat kepuasan pasien seperti yang diharapkan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, *Caring* Perawat, Hubungan

ABSTRACT

The quality of health services is a matter to study and to pay attention to by experts in many countries, of which it becomes the determining factor of the quality of a hospital. The quality of these health services can be measured by knowing the level of satisfaction of the patients. The satisfaction of patients can be formed by professional judgment on the performance of a nurse. Purpose to know the correlation between caring behavior in nurses and satisfaction level of grade III inpatients in Marwah Ward of PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. This research is a non-experimental research with correlational study design with cross sectional time approach. This research used consecutive sampling technique and used 33 respondents. The data analysis used was Kendall Tau. Result Based on the statistic test, the value of $\pi = 0.301$ and the value of $p = 0.023$. Thus, H_0 was rejected and H_a was accepted because the value of p was smaller than 0.05 ($0.023 < 0.05$). There is a correlation between caring behavior of nurses and satisfaction level of grade III inpatients in Marwah Ward of PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. Suggestion PKU Muhammadiyah Hospital is expected to be able to

maintain and improve the caring behavior of its nurses to reach the satisfaction level as expected.

Key Words : Satisfaction Level, Caring Nurses, Correlation

PENDAHULUAN

Perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit atau pelayanan kesehatan. Perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang saling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat, kesejahteraan pasien juga terabaikan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang membina hubungan pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari karena itu perawat dituntut profesionalismenya, harus yang berkualitas dan *caring* terhadap pasien. *Caring* adalah fenomena yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa, dan mempunyai hubungan dengan sesama (Potter & Perry, 2009, hlm 158).

Caring perawat di mata sebagian besar masyarakat Indonesia saat ini belum terbangun dengan baik. Keadaan ini disebabkan oleh nilai-nilai profesionalisme perawat yang belum diaplikasikan dalam kegiatan pelayanan keperawatan, termasuk perilaku *caring* sebagai inti keperawatan. Kinerja perawat yang tidak berkualitas akan berdampak pada rendahnya penghargaan bagi profesi keperawatan (Dedi, Setyowati & Afiyanti, 2008, hlm 40)

Menurut Dedi, Setyowati dan Afiyanti (2008) masyarakat mempersepsikan perawat profesional apabila perawat memiliki etik dan *caring* dalam pelayanan keperawatan. Ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien yang

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah penelitian non-eksperimen dengan desain studi korelasional yaitu penelitian yang mengkaji hubungan antar variabel dengan tujuan mengungkapkan hubungan korelatif antara variabel (Nursalam, 2003, hlm 84), dengan melihat ada tidaknya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Metode yang dilakukan untuk pengambilan data dengan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada suatu saat (Nursalam, 2003, hlm 85).

Populasi penelitian adalah semua pasien yang menjalani rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian berikut ini, Kriteria inklusi: 1) Telah diberikan tindakan keperawatan oleh perawat selama minimal 1X24 jam, 2) Bersedia menjadi responden, 3) Dapat berkomunikasi dengan baik, 4) Bisa baca tulis, 5) Tidak mengalami gangguan jiwa, 6) Pasien yang berusia diatas 17-65 tahun. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah, 1) Menolak menjadi subjek penelitian, 2) Tidak sadar penuh.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 pasien rawat inap kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang terdiri dari kuesioner untuk mengetahui karakteristik responden, kuesioner untuk mengetahui apakah perawat melakukan perilaku *caring* dan kuesioner untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan tahapan sebagai berikut : Peneliti masuk ke ruang rawat inap kelas III di bangsal Marwah, kemudian masuk ke dalam kamar pasien. Peneliti meminta ijin kepada responden untuk dijadikan responden penelitian, kemudian memberikan kuesioner kepada pasien untuk diisi (ditinggal). Terakhir peneliti meminta hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah penelitian korelasi yaitu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto, 2006, hlm 270). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji korelasi *Kendal Tau* (τ),

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Lokasi Penelitian

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terletak di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 20 Yogyakarta dengan lokasi dipusat kota dan sangat strategis, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki empat kelas perawatan yang meliputi VIP, kelas I, kelas II dan kelas III. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dengan kapasitas 34 tempat tidur.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diambil dari ruang rawat inap kelas III di bangsal Marwah. Karakteristik responden yang dilibatkan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan. Masing-masing dapat dilihat pada tabel berikut:

- Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 1

Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan JenisKelamin dengan Tingkat kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Minggu Pertama Bulan April 2011

Jenis kelamin	Tingkat kepuasan pasien			Jumlah
	Sangat puas	Puas	Kurang puas	
Perempuan	3	21	2	26
Laki-laki	0	6	1	7
Jumlah	3	27	3	33

Sumber : Data Primer 2011

Tabell menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas dari perempuan sebanyak 3 (9.1%) responden dan yang menyatakan puas dari perempuan sebanyak 21 (63.6%) responden, responden dari laki-laki yang menyatakan puas sebanyak 6 (18.2%) responden, sedangkan 2 (6.1%) responden dari perempuan dan 1 (3%) responden dari laki-laki yang menyatakan kurang puas, tetapi tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak puas.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 2
Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Usia dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Minggu Pertama Bulan April 2011

Usia	Tingkat kepuasan pasien				Jumlah
	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	
17-20 tahun	0	1	0	0	1
21-30 tahun	1	5	0	0	6
31-40 tahun	0	1	0	0	1
41-50 tahun	2	13	0	0	15
51-65 tahun	0	7	3	0	10
Jumlah	3	27	3	0	33

Sumber : Data Primer 2011

Dilihat dari tingkat kepuasan berdasarkan umur di table 2 Terdapat 1 (3%) pasien yang berumur 17-20 tahun yang menyatakan puas, sedangkan pasien yang terbanyak 41-50 tahun yaitu 15 (45.5%) pasien, menyatakan sangat puas 2 (6.1%) responden dan menyatakan puas 13 (39.4%) responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 3
Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Minggu Pertama Bulan April 2011

Tingkat pendidikan	Tingkat kepuasan pasien				Jumlah
	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	
Tidak tamat SD	0	5	0	0	5
SD	1	10	0	0	11
SMP	1	2	2	0	5
SMA	0	8	1	0	9
PT	1	2	0	0	3
Jumlah	3	27	3	0	33

Sumber : Data Primer 2011

Berdasarkan table 3 Bahwa terdapat pasien yang menyatakan puas pada tingkat pendidikan SD dengan jumlah 10 (30.3%) responden, sedangkan pada tingkat perguruan tinggi terdapat pasien yang menyatakan sangat puas yaitu 1 (3%) responden dan menyatakan puas 2 (6.1%) responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 4

Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Minggu Pertama Bulan April 2011

Jenis pekerjaan	Tingkat kepuasan pasien				Jumlah
	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	
Pelajar/mahasiswa	1	3	0	0	4
Karyawan swasta	1	3	0	0	4
Petani	1	8	0	0	9
PNS/TNI/POLRI	0	2	0	0	2
Wiraswasta	0	1	2	0	3
Lain-lain	0	10	1	0	11
Jumlah	3	27	3	0	33

Sumber : Data Primer 2011

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan terdapat pasien yang bekerja sebagai wiraswasta menyatakan kurang puas sebanyak 2 (6.1%) responden dan 1 (3%) responden menyatakan puas, sedangkan dari PNS/TNI/POLRI terdapat 2 (6.1%) responden yang menyatakan puas dengan perilaku *caring* perawat

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tingkat kepuasan pasien rawat Inap kelas III bangsal Marwah terhadap perilaku *caring* perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah terhadap Perilaku *Caring* Perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Kepuasan Pasien	F	%
Sangat Puas	3	9.1%
Puas	27	81.8%
Kurang Puas	3	9.1%
Tidak Puas	-	-
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Primer 2011

Berdasarkan pada tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III, sebagian besar pasien merasa Puas terhadap Perilaku *caring* perawat dengan jumlah 27 responden (81.8%), kemudian disusul dengan pasien yang merasa sangat puas yaitu sebesar 3 responden (9.1%), sedangkan

untuk pasien yang merasa kurang puas sebanyak 3 Responden (9.1%) dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Gambaran distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan sub variabel *caring* di ruang rawat inap kelas III bangsal marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Sub Variabel *Caring* di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tingkat kepuasan pasien (puas)	Sub Variabel <i>Caring</i>									
	Kepedulian		keterampilan		Kepercayaan		ketulusan		Tanggung jawab	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
Sangat	2	6.1	2	6.1	0	0	0	0	2	6.1
Puas	24	72.7	24	72.7	22	66.7	23	69.7	21	63.6
Kurang	7	21.2	6	18.2	10	30.3	9	27.3	9	27.3
Tidak	0	0	1	3	1	3	1	3	1	3
Jumlah	33	100	33	100	33	100	33	100	33	100

Bila dilihat pada table 6 sub variabel kepedulian memperoleh penilaian paling tinggi. Sub Variabel kepedulian dengan 2 responden (6.1%) menyatakan sangat puas, 24 responden (72.7%) puas dan 7 responden (21.2%) menyatakan kurang puas.

Analisis Perilaku *Caring* Perawat

Distribusi perilaku *caring* perawat ruang rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 7

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Ruang Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Pada Minggu Pertama Bulan April 2011

Persepsi	F	%
Selalu dilakukan	9	27.3%
Dilakukan	23	69.7%
Kadang dilakukan	1	3%
Tidak dilakukan	-	-
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Primer 2011

Berdasarkan tabel 7 diatas jumlah responden yang menilai perilaku *caring* perawat dengan katagori selalu dilakukan yaitu 9 responden (27.3%). Sedangkan responden yang paling banyak menilai perilaku *caring* perawat adalah dilakukan dengan jumlah 23 responden (69.7%).

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah

Data perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 33 responden rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Gambaran hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8
Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Minggu Pertama Bulan April 2011

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Selalu Dilakukan	3	6	0	0	9
Dilakukan	0	20	3	0	23
Kadang Dilakukan	0	1	0	0	1
Tidak Dilakukan	0	0	0	0	0
Jumlah	3	27	3	0	33

Sumber : Data Primer 2011

Untuk mengetahui apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III dilakukan pengujian hipotesis dengan uji statistik korelasi *kendall tau* dengan bantuan komputerisasi. Berikut ini adalah hasil uji statistik untuk hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 9
Matrik Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada Minggu Pertama Bulan April 2011

No	Variabel Penelitian	1	2
* 1	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	1,000	0,347
2	Tingkat Kepuasan Pasien	-	1,000

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji statistik *kendall tau* didapatkan π sebesar 0,347 dengan taraf signifikansi 0,009. Hal ini berarti bahwa hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III dalam kategori rendah (0,200-0,399) koefisien korelasi sebesar 0,347 menunjukkan angka korelasi yang positif artinya jika perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat semakin baik maka tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III semakin tinggi dan sebaliknya jika perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat kurang maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Pada tabel 1 Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas dari perempuan sebanyak 3 responden. sedangkan yang menyatakan puas dari perempuan sebanyak 21 responden dan laki-laki 6 responden, 2 responden dari perempuan dan 1 responden dari laki-laki yang menyatakan kurang puas, tetapi tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini responden laki-laki lebih sedikit daripada responden perempuan sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada kecenderungan bahwa jenis kelamin responden mempengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini didukung oleh pendapat Sulistyaningsih (2007, hlm 31) dalam penelitiannya bahwa kecenderungan faktor jenis kelamin tidak mempengaruhi seseorang dalam menentukan tingkat kepuasan akan pelayanan kesehatan yang diterima. Namun menurut Pohan (2007, hlm 148) bahwa beberapa studi menunjukkan lebih banyak pria daripada wanita yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Karakteristik umur responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebagian besar dari kelompok umur 41-50 tahun dengan jumlah 13 responden, sedangkan sebagian kecil responden 17-20 dan 31-40 tahun 1 responden menyatakan puas. Hal ini sejalan dengan pendapat Pohan (2007, hlm 148) yang menyatakan bahwa pasien yang lebih tua selalu merasa lebih puas karena pasien semakin tua semakin pasrah dan menganggap pelayanan yang diberikan tetap paling bagus sehingga merasa puas dengan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan tabel 3 Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, didapatkan responden yang tingkat kepuasannya paling tinggi yaitu responden dengan tingkat pendidikan SD (sekolah dasar), responden yang merasa sangat puas berjumlah 1 responden, sedangkan pasien yang merasa puas berjumlah 10 responden. Didapatkan juga tingkat pendidikan tamat SMP (sekolah menengah pertama) sebagai tingkat kepuasan paling rendah dengan responden menyatakan sangat puas berjumlah 1 responden, 2 responden menyatakan puas dan responden yang merasa kurang puas berjumlah 2 responden. Untuk 5 responden yang tidak tamat sekolah SD semuanya menyatakan puas dan untuk responden yang tamat perguruan tinggi, 1 responden menyatakan sangat puas, kemudian 2 responden menyatakan puas dengan perilaku *caring* perawat.

Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantu untuk membentuk suatu sikap atau perilaku terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi yang berkaitan dengan melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin meningkat daya mengkritisi segala sesuatu. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberi rasa puas atau tidak (Lestari, 2008, hlm 7).

Pada tabel 4 Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan tentang jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan, diperoleh bahwa tingkat kepuasan paling tinggi berada di responden yang mempunyai pekerjaan sebagai petani dengan jumlah responden menyatakan sangat puas 1 pasien dan yang menyatakan puas berjumlah 8 responden, sedangkan pasien yang mempunyai penilaian paling rendah tentang perilaku *caring* perawat adalah responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu 1 responden yang menyatakan puas dan 2 responden yang menyatakan kurang puas. Pekerjaan sangat berhubungan dengan tingkat pendidikan dan pendapatan seseorang, maka dengan pendidikan dan pendapatannya yang cukup akan meningkatkan seseorang untuk mendapatkan kebutuhan yang ideal pada dirinya dan semakin kritis dalam menilai pemberian pelayanan kesehatan terhadap dirinya. Hal ini sesuai pendapat Supranto (2006, dalam Isnawati, 2007) yang menyatakan bahwa tuntutan dan persepsi seseorang terhadap kepuasan pelayanan ditentukan oleh pekerjaan maupun pendapatan yang dimilikinya.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan April 2011 dengan sampel 33 responden yang ditunjukkan pada table 5 Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 27 responden (81,8%). Menurut Utama (2003, hlm 6) kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan dari rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Ruang Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa 69,7% (23 responden) menyatakan bahwa perawat melakukan perilaku *caring* terhadap pasien. Menurut Witri (2006, hlm 37) bila perawat dapat menampilkan perilaku *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasiennya, dapat dikatakan perawat tersebut bersikap profesional karena dapat membantu pasien memenuhi kebutuhannya.

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

Berdasarkan hasil uji statistik *kendall tau* didapatkan π sebesar 0,347 dengan taraf signifikansi 0,009. Hal ini berarti bahwa hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III dalam kategori rendah (0,200-0,399). Untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak maka besarnya taraf signifikansi (p) dibandingkan dengan taraf kesalahan 5% (0,05). Jika p lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak dan jika p lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil uji statistik memberikan nilai p 0,009 lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat

dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian lain yang mendukung penelitian adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Isnawati (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan perilaku *caring* perawat. Hasil penelitian yang dilakukan Isnawati juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2010, hlm 56) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pasien tentang perilaku *caring* perawat. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada hakekatnya merupakan salah satu bentuk inti dari pelayanan keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien yang nantinya berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai *customer*. Ungkapan dari rasa puas atau tidak puas dapat berupa tindakan untuk membeli kembali, memberikan pujian, mengajukan komplain atau akan menceritakan apa yang dialaminya kepada orang lain (Koentjoro, 2007, hlm 10). Pendapat Koentjoro juga didukung pendapat dari Sabarguna (2004, hlm 9) bahwa salah satu aspek kepuasan pasien adalah adanya hubungan baik yang terjalin antara pasien rawat inap dengan petugas RS (perawat), jika pasien merasa puas akan memberi tahu kepada teman-teman, keluarga dan tetangga, menjadi pelanggan setia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan yaitu : Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar (69.7%) pasien menyatakan bahwa perawat melakukan perilaku *caring*. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar (81.8%) pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat. Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan taraf signifikansi 0,009 dan nilai $\pi=0,347$.

Saran

Untuk Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dimensi tanggung jawab perawat mendapatkan nilai paling rendah, ini membuktikan bahwa perawat kurang meluangkan waktu untuk menengok pasien, walau tidak sedang melakukan tindakan. Hasil ini dapat dijadikan sebagai masukan yang harus segera diperbaiki untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien terkait dengan perilaku *caring* perawat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan kepada pasien rawat inap kelas VIP untuk mengetahui sejauh mana pasien rawat inap kelas VIP tingkat kepuasannya, karena aspek kepuasan pasien salah satunya adalah biaya, mahalnya biaya apakah sebanding dengan pelayanan yang diberikan.

KEPUSTAKAAN

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Rineka Cipta; Jakarta.
- Dedi, B. Setyowati. Afiyanti, Y. (2008). Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Studi *Grounded Theory*, *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 12 (1). 40-46.
- Hayati. (2010). Hubungan Persepsi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak Diterbitkan.
- Isnawati, Y. (2009). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di PUSKESMAS Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009. Tidak diterbitkan.
- Koentjoro, T. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Andi; Yogyakarta.
- Lestari, P. Sunarto dan Kuntari, T. (2008). Analisa Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika; Jakarta.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC; Jakarta.
- Potter, P & Perry, A. (2009). *Fundamentals of Nursing*. Salemba Medika; Jakarta.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorsium; Yogyakarta.
- Sulistyaningsih. (2007). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan 'Aisyiyah*. 3 (1). 22-36
- Witri. Pahria, T. dan Ana, A. (2006). Makna *Caring* Menurut Perawat di Rumah Sakit Al Islam Bandung, *Jurnal Keperawatan*. 7 (8). 37-48.