

**HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TENTANG SIKAP CARING PERAWAT DI RUANG RAWAT  
INAP KELAS III BANGSAL MARWAH DAN AROFAH  
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**HAYATI**

**060201022**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA**

**2010**

**HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TENTANG SIKAP CARING PERAWAT DI RUANG RAWAT  
INAP KELAS III BANGSAL MARWAH DAN AROFAH  
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun oleh :

HAYATI

060201022



Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 24 juni 2010

Pembimbing

Fika Nur Indriasari, S.Kep.,Ns

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wa Rahmahtullaahi Wa Barakaatuh*

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan hidayah, sehingga kita tetap dalam Iman dan Islam. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT pula penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul **“Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”**

Penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, bimbingan dan pengarahan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Warsiti, S.Kep.,Ns.,Sp.Mat. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Ery Khusnal, MNS., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
3. Fika Nur Indriasari S.Kep.,Ns selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Syaifudin M. Kes. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Direktur dan seluruh staf RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti.
6. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalaamu'alaikum Wa Rahmahtullahi Wa barakaatuh*

Yogyakarta, Juni 2010

Penulis

**HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TENTANG SIKAP CARING PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP KELAS  
III BANGSAL MARWAH DAN AROFAH RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA TAHUN 2010<sup>1</sup>**

Hayati<sup>2</sup>, Fika Nur Indriasari<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

**Latar belakang:** *caring* sebagai suatu bentuk moral yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain mencapai aktualisasi diri, sikap rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain dan mempunyai rasa belas kasih atau empati. Bersikap *caring* merupakan esensi dalam praktik keperawatan yang dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap pasien.

**Tujuan:** mengetahui hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Metode:** penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 48 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan korelasi ganda.

**Hasil:** Hasil perhitungan korelasi ganda R (0,533) yang dilakukan dengan uji F didapatkan nilai F hitung sebesar = 8,925 dengan taraf kesalahan 5% atau tingkat kepercayaan 95%, harga F tabel sebesar = 5,12 ternyata harga F hitung lebih besar dari F tabel (8,925 > 5,12). Karena F hitung > dari F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, jadi koefisien korelasi ganda yang ditemukan adalah signifikan itu berarti terdapat hubungan positif antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kesimpulan:** persepsi pasien terhadap sikap *caring* perawat adalah baik sebanyak 28 orang (58,3%), tingkat kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat rata-rata puas sebanyak 28 orang (58,3%), dan sikap *caring* perawat dalam kategori kadang-kadang perawat bersikap *caring* sebanyak 21 orang (43,8%).

**Saran:** diharapkan perawat selalu bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga tingkat kepuasan pasien tercapai.

Kata kunci : *caring* perawat, kepuasan, persepsi

Kepustakaan : 16 buku (2000-2009) + 2 jurnal + 2 internet

Jumlah halaman : xv + 76 Halaman + 11 lampiran

- 
1. Judul Skripsi
  2. Mahasiswa PPN-PSIK STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
  3. Dosen PPN-PSIK STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

**THE CORRELATION BETWEEN THE PATIENTS' PERCEPTION  
AND SATISFACTION ON THE NURSES' CARING ATTITUDE  
IN THE MEDICATION WARDS OF CLASS III OF  
MARWAH AND AROFAH WARDS  
PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL  
YOGYAKARTA  
YEAR 2010<sup>1</sup>**

Hayati<sup>2</sup>, Fika Nur Indriasari<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background of the Research:** Caring as a moral form which is oriented on helping people reaches the self actualization, caring attitude, respect and valuing other people and having merciful and empathic feelings. Having the attitude of caring is essential in nursing practices which can give and increase satisfaction level to the patients.

**Aim of the Research:** This research is intended to explore the correlation between perception and the patients' satisfaction on the nurses' caring attitude in the medication wards of class iii of Marwah and Arofah wards PKU Muhammadiyah hospital Yogyakarta.

**Methodology of the Research:** this research was conducted by using the descriptive quantitative method with cross sectional approach. The data collection was done through questionnaires. The respondents taking part in this research were 48 people. The data analysis applied multiple correlations.

**Result of the Research:** The results of the multiple correlation counting R (0,533) done by using F test showed that the F value was 8,925 with the error margin 5% or the trust level of 95%, the value of F table was 5,12 and it apparently showed that the value of F count is higher than F table ( $8,925 > 5,12$ ). Since the F count  $>$  F table,  $H_0$  is refused and  $H_a$  is supported. Therefore, the coefficient multiple correlation which was determined was significant and it meant that there was a positive correlation between the patients' perception and the patients' satisfaction on the nurses' caring attitude in the medication wards of class iii of Marwah and Arofah wards PKU Muhammadiyah hospital Yogyakarta

**Conclusion:** the perception of the patient on the nurses' caring attitude is good stated by 28 people (58,3%), the patients' level of satisfaction on the nurses' caring attitude is averagely satisfying as stated by 28 people (58,3%), and the nurses' caring attitude in the "sometimes" category attracted 21 people (43,8%)

**Suggestion:** it is suggested that nurses should hold a caring attitude in providing the nursing service so that the satisfaction level can be achieved.

Keywords : Nurses' Caring, Satisfaction, Perception  
References : 16 books (2000-2009) + 2 journals + internet  
Number of pages : xv + 76 pages + 11 appendices

---

1. The Title of the Thesis
2. The students of PPN-PSIK STIKES 'Aisyiah Yogyakarta
3. The lecturers of PPN-PSIK STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Menurut Abdalati (1989 dalam Dwidiyanti, 2008) menyatakan Perawat merupakan salah satu profesi yang mulia. Betapa tidak merawat pasien yang sedang sakit adalah pekerjaan yang tidak mudah. Tak semua orang bisa memiliki kesabaran dalam melayani orang yang tengah menderita penyakit. Pengalaman dan ilmu menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar, menurut Johnson (1989 dalam Dwidiyanti, 2008) menyatakan bahwa perawat memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang/cinta.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat turut memberikan warna di era globalisasi dan memacu rumah sakit untuk memberikan layanan terbaiknya agar tidak ditinggalkan oleh masyarakat. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling erat hubungannya dengan penderitaan, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus senantiasa terjaga bila rumah sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan (Wiyana, 2008).

Menurut Kotler (2000) dalam Syaifudin 2005 ada tiga hal yang perlu dicermati yang meliputi; penyiapan system yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan (eksternal marketing), yang merupakan tanggung jawab manajemen rumah sakit terhadap pelanggannya, pemenuhan tuntutan janji kepuasan (internal

marketing) yang merupakan tanggung jawab karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Program-program untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien yang ada di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ada lima hal yang dilakukan yaitu supervisi keperawatan, monitoring sasaran mutu pelayanan keperawatan, evaluasi standar asuhan keperawatan; yang terdiri dari tiga item yang dievaluasi studi dokumentasi asuhan keperawatan, persepsi pasien terhadap layanan keperawatan dan evaluasi tindakan asuhan keperawatan yang secara rutin dilakukan. Sedangkan untuk keperawatan yang berkaitan dengan mutu dan kepuasan melalui diklat pendidikan dan pelatihan di rumah sakit bahwa perawat wajib mengikuti pelayanan prima (*service excellence*) dan pelatihan yang bersifat *soft skill*. Selain itu juga untuk meningkatkan mutu perawat dengan menerapkan pelayanan model praktik keperawatan profesional (MPKP).

Menurut bagian hubungan pemasaran RS PKU Muhammadiyah untuk meningkatkan kepuasan pasien program yang sudah ada yaitu dengan melakukan survey kepuasan melalui sebuah instrument yang diberikan kepada pasien, lembar kritik dan saran, penyegaran rohani dan memberikan souvenir kepada pasien ketika pasien pulang dari rumah sakit.

Memberikan asuhan keperawatan seorang perawat harus berperilaku profesional. Perilaku profesional perawat harus berdasar pada pengetahuan, Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang penting adalah terlihatnya perilaku *caring* perawat. Sedangkan wujud sikap *caring* perawat itu sendiri yaitu sikap peduli terhadap pemenuhan kebutuhan klien, bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan klien, ramah dalam melayani klien, sikap tenang dan sabar dalam melayani klien, selalu siap sedia memenuhi kebutuhan klien, memberi motivasi

kepada klien dalam memberikan pelayanan, komunikasi terapeutik dan bersikap empati terhadap klien dan keluarga (Edi B, 2008).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 10 November 2009 yang dilakukan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dari observasi peneliti melihat perawat dalam melayani pasien maupun keluarga pasien masih belum tanggap dengan cepat, ketika itu ada pihak keluarga pasien minta bantuan perawat membenarkan selang infus tetapi respon perawat tidak tanggap dengan cepat malah masih melakukan kegiatannya menyiapkan obat, kemudian ada pasien yang sudah usia lanjut dengan berjalan-jalan membawa infus tanpa ada gantunganya perawat malah mondar-mandir dan hanya melihat dan tidak membantu untuk mengambilkan pegangan infus tersebut, sedangkan dari wawancara kelima pasien, tiga diantaranya mengatakan kurang puas terutama yang berhubungan dengan sikap perawat selama pasien dirawat seperti perawat yang kurang ramah, jarang tersenyum, kadang-kadang judes, dan kurang tanggap dengan cepat ketika diminta bantuan. Melihat sedemikian masih adanya sikap perawat seperti itu dalam praktek keperawatan maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Adakah hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?”



## TUJUAN PENELITIAN

### a. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### b. Tujuan khusus

- 1) Diketuainya persepsi pasien tentang sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- 2) Diketuainya tingkat kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- 3) Diketuainya sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.



## METODOLOGI PENELITIAN

1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.
2. Subyek Penelitian : Subyek dalam penelitian ini berjumlah 48 pasien yang dirawat di kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Variabel penelitian : Variabel bebas yaitu persepsi dan kepuasan pasien. Variabel terikat yaitu sikap *caring* perawat.

#### 4. Definisi Operasional

Persepsi adalah pandangan serta pendapat pasien terhadap suatu tindakan atau perlakuan yang diberikan perawat dalam pelayanan keperawatan.

Kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dan kesesuaian sikap yang diberikan perawat dalam pelayanan keperawatan.

Sikap *caring* perawat adalah perawat mempunyai rasa peduli yang tinggi, berempati, ramah, murah senyum, perhatian, sabar, menjalin hubungan baik dengan pasien, dan bertanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan.

#### 5. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data persepsi, kepuasan pasien dan sikap *caring* perawat adalah dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data persepsi, kepuasan pasien dan sikap *caring* perawat adalah dengan kuesioner.

#### 6. Tehnik Pengolahan dan Analisa Data

6.1 Tehnik Pengolahan data editing, koding, tabulating.

6.2 Analisa Data

Analisa data hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yaitu dengan analisa menggunakan uji statistik korelasi ganda yaitu angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2006).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Persepsi Pasien Tentang Sikap *Caring* Perawat

**Tabel 1.1**  
**Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Sikap *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Pada Bulan Maret 2010**

<b>Persepsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat baik	11	22,9%
Baik	28	58,3%
Cukup Baik	9	18,8%
Tidak baik/buruk	-	-
Jumlah	48	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 1.1 diatas jumlah responden yang mempersepsikan sikap *caring* perawat dengan kategori baik sebesar 28 orang (58,3%). Sedangkan jumlah responden yang mempersepsikan sikap *caring* perawat dengan kategori tidak baik/buruk sebesar 0%.



**Tabel 1.2.**  
**Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Komponen Sikap *Caring* Perawat**

<b>Persepsi sikap <i>caring</i></b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Kehadiran	18	37,5%
Sentuhan	24	50,0%
Mendengarkan	18	37,5%
Memahami	26	54,2%

Dari tabel diatas persepsi pasien terhadap sikap *caring* perawat paling baik ada dikomponen sentuhan sebanyak 24 orang (50,0%) dan jumlah paling sedikit ada dikomponen kehadiran dan mendengarkan sebanyak 18 orang (37,5%)

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 2.1**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Pada Bulan Maret 2010**

<b>Tingkat kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	10,4%
Puas	28	58,3%
Kurang Puas	14	29,1%
Tidak Puas	1	2,1%
Jumlah	48	100%

Berdasarkan tabel 2.1 di atas dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien ada dikategori puas sebesar 28 orang (58,3%), dan yang menilai tidak puas ada 1 orang (2,1%).

**Tabel 2.2**  
**Distribusi Frekuensi Komponen Kepuasan Pasien Terhadap Sikap *Caring* Perawat**

<b>Komponen kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Distribusi</b>
Kenyamanan	24	50,0%
Hubungan pasien dengan perawat	25	52,1%
Kompetensi teknis perawat	27	56,3%
Penjelasan biaya	32	66,7%

Dari tabel di atas komponen kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat paling banyak dikomponen penjelasan biaya sebanyak 32 orang (66,7%) dan paling sedikit dikomponen kenyamanan sebanyak 24 orang (50,0%).

### 3. Analisis Sikap Caring Perawat

**Tabel 3.1**  
**Distribusi Frekuensi Sikap *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Bulan Maret 2010**

<b>Sikap <i>caring</i> perawat</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu	10	20,8%
Sering	17	35,4%
Kadang – kadang	21	43,8%
Tidak pernah	-	-
Jumlah	48	100%

Berdasarkan tabel 3.1 diatas dapat diketahui perawat kadang-kadang bersikap *caring* dengan jumlah responden sebesar 21 orang (43,8%). Sedangkan responden yang menilai perawat tidak pernah bersikap *caring* sebesar 0%

**Tabel 3.2**  
**Distribusi Frekuensi Sikap *Caring* Perawat**

<b>Sikap <i>caring</i> perawat</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Kehadiran	19	39,6%
Sentuhan	21	43,8%
Mendengarkan	19	39,6%
Memahami	18	37,5%

Berdasarkan tabel diatas perawat kadang-kadang bersikap *caring* yang paling banyak di komponen sentuhan sebanyak 21 orang (43,8%) dan paling sedikit dikomponen kehadiran sebanyak 19 orang (39,6%).

#### 4. Hubungan Persepsi dan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat

Analisis data untuk pengujian hipotesis menggunakan korelasi ganda. Tetapi sebelumnya harus dianalisis terlebih dahulu antara persepsi dengan sikap *caring* perawat ( $r_{yx1}$ ) dengan korelasi *product moment* berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,436. Demikian juga hubungan antara kepuasan dengan sikap *caring* perawat ( $r_{yx2}$ ) dengan korelasi *product moment* berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,317. Setelah itu dilakukan analisis korelasi antara persepsi dengan kepuasan pasien secara bersama-sama tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan pengolahan data diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,533. Dari perhitungan tersebut, ternyata besarnya korelasi ganda R harganya lebih besar dari korelasi individual  $r_{yx1}$  dan  $r_{yx2}$ .

Untuk menguji signifikansi terhadap koefisien korelasi ganda R dilakukan dengan uji F. didapatkan nilai F hitung sebesar = 8,925 dengan taraf kesalahan 5% atau tingkat kepercayaan 95%, harga F tabel sebesar = 5,12 ternyata harga F hitung lebih besar dari F tabel ( $8,925 > 5,12$ ). Karena F hitung > dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi koefisien korelasi ganda yang ditemukan adalah signifikan itu berarti terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## PEMBAHASAN

### a. Persepsi pasien tentang sikap *caring* perawat

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi yang baik terhadap sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 28 orang (58,3%) sedangkan responden yang paling sedikit adalah pasien yang mempunyai persepsi yang tidak baik/buruk tentang sikap *caring* perawat sebanyak 0%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap sikap *caring* perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Menurut Sunaryo (2004) persepsi merupakan proses diterimanya rangsang melalui pancaindera yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik ada diluar maupun didalam diri individu. Persepsi ini muncul setelah seseorang melakukan pengamatan seperti mendengar, melihat, meraba dan sebagainya. Demikian pula dengan sikap kehadiran perawat, sentuhan perawat, mendengarkan serta memahami klien semua itu di diamati dan dirasakan oleh pasien.

Meskipun secara umum persepsi pasien terhadap sikap *caring* perawat tersebut baik, tetapi nilai rata-rata persepsi pasien terhadap keempat komponen sikap *caring* perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berbeda-beda. Untuk komponen sikap *caring* kehadiran, perawat membantu pasien pada saat pasien membutuhkan bantuan dengan segera, responden mempersepsikan dengan kategori baik sebanyak 18 orang (37,5%), komponen sikap *caring* perawat dalam memberikan sentuhan kepada pasien saat

memberikan perawatan, responden mempersepsikan dengan kategori baik sebanyak 24 orang (50%). Komponen sikap *caring* perawat dalam mendengarkan pasien, pasien mempersepsikan dengan kategori baik sebanyak 18 orang (37.5%). Sedangkan komponen sikap *caring* perawat dalam memahami klien dinilai paling baik oleh responden sebanyak 26 orang (54,17%). Dari keempat sikap *caring* perawat tersebut pasien lebih banyak mempersepsikan kalau perawat diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bisa memahami pasiennya dengan baik, misalnya perawat merespon ketika pasien mengeluh, perawat memberikan informasi terkait dalam pemilihan terapi pengobatan. Ketika seorang perawat mampu memahami pasien dengan baik akan mempermudah untuk mengetahui perubahan pada kondisi klinis pasien. Oleh karena itu keberhasilan perawat dalam memahami klien merupakan dasar terciptanya hubungan yang saling percaya antara pasien dan perawat.

Persepsi yang baik muncul ketika apa yang dilihat, didengar atau terima panca inderanya adalah baik menurut penilaian pribadi maupun penilaian umum. Persepsi yang baik juga dapat muncul karena sikap yang ditunjukkan oleh seorang perawat dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan selama pasien dirawat. Berdasarkan hasil penelitian persepsi pasien paling baik tentang sikap *caring* perawat ada di komponen memahami sebanyak 26 orang (54,2%) hal ini berarti perawat di ruang rawat inap kelas III Bangsal Marwah dan Arofah dinilai oleh pasiennya mampu memahami pasien dengan baik perawat merespon ketika pasien bertanya tentang informasi terkait dengan kebutuhan pasien, perawat juga merespon dengan baik ketika pasien mengeluh sakit terhadap penyakit yang dirasakan pasien.



## b. Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat

Pada tabel 2.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap sikap *caring* perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 28 orang (58,3%) sedangkan responden paling sedikit adalah pasien yang menilai tidak puas tentang sikap *caring* perawat sebanyak 1 orang (2,1%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas tentang sikap *caring* perawat. Menurut (Barnes, 2003 *cit* Kurniati, 2007) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan harapan diatas harapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan kenyamanan adalah kepuasan.

Dalam penelitian ini ada empat aspek yang dibahas dalam kepuasan terkait aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan perawat, kompetensi teknis perawat dan biaya. Dari hasil penelitian kepuasan pasien terhadap aspek kenyamanan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 24 orang (50.0%) sedangkan paling sedikit dalam kategori sangat puas sebanyak 4 orang (8,3%).

Setelah aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan perawat juga paling banyak dalam kategori puas sebanyak 25 orang (52,1%) sedangkan paling sedikit dalam kategori tidak puas sebanyak 6 orang (12.5%) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan dalam aspek ini karena pendekatan dan perilaku perawat kurang bersahabat ketika pasien pertamakali datang kerumah sakit.

Dari aspek kompetensi teknis perawat paling banyak dalam kategori puas sebanyak 27 orang (56,25%) sedangkan paling sedikit dalam kategori tidak puas sebanyak 2 orang (4.2%) dalam aspek ini sebagian besar pasien menilai perawat yang ada diruang rawat inap bangsal III Arafah dan Marwah memiliki kompetensi teknis yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan terkait dengan keterampilan dan kemampuan dalam merawat, kesabaran perawat, dan pengetahuan yang dimiliki perawat.

Sedangkan dalam aspek biaya paling banyak dalam kategori puas sebanyak 32 orang (66%) sedangkan yang paling sedikit dalam kategori kurang puas sebanyak 1 orang (2.1%) kepuasan pasien terkait dengan kejelasan perincian biaya yang disampaikan oleh perawat, kesesuaian tarif kamar dengan fasilitas yang didapat, kesesuaian biaya dokter dan kesesuaian harga obat-obatan.

Untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan harapan dapat memuaskan pasiennya tentunya banyak upaya-upaya dan kegiatan yang harus dilakukan yang berkaitan dengan pengembangan pengetahuan serta sikap dan perilaku perawat yang selalu bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan menurut Sriyati sebagai kepala bangsal menyatakan sampai saat ini pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mengadakan program-program seperti supervisi keperawatan, monitoring sasaran mutu pelayanan keperawatan, evaluasi standar asuhan keperawatan, evaluasi studi dokumentasi asuhan keperawatan, evaluasi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan dan evaluasi tindakan asuhan keperawatan yang secara rutin dilakukan, menerapkan pelayanan model praktik keperawatan professional selain itu juga perawat-perawat diberikan pendidikan dan diwajibkan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada di rumah sakit seperti pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) dan pelatihan-

pelatihan yang bersifat *soft skill*. Perolehan pengetahuan dan keterampilan tersebut apabila diterapkan akan dapat meningkatkan kompetensi interpersonal seorang perawat. pasien akan memberikan kepercayaan dan memiliki keyakinan kepada perawat, perawat mampu membuat pasien merasa nyaman, serta perawat mampu bertutur kata lemah lembut terhadap pasien. Dengan demikian perawat yang mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab serta mampu bersikap *caring* dengan baik maka akan berdampak pada mutu pelayanan, hal ini tentunya juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat di RS.

Menurut Wijono (2000) kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor yaitu: 1. pendekatan, perilaku, tutur kata, dan keramahan petugas. 2. Mutu informasi yang diterima dengan cepat. 3. Prosedur perjanjian, waktu tunggu. 4. Outcome therapy dan perawatan. 5. Fasilitas umum, kenyamanan, kebersihan, keindahan, dan keamanan jika hal tersebut dirasakan pasien dengan baik maka kepuasan pasien.

### c. Sikap *Caring* Perawat

*Caring* adalah bagian yang terpenting dalam praktik keperawatan, bantuan termasuk menciptakan suasana penyembuhan, memberikan kenyamanan, membangun hubungan dengan klien melalui asuhan keperawatan peran membantu seharusnya menjamin partisipasi penuh dari klien dalam perencanaan asuhan, pencegahan, dan treatment dan asuhan yang diberikan. Adanya kecenderungan perawat tidak *caring* memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang berdampak pada kualitas asuhan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan khususnya dan pelayanan

kesehatan secara menyeluruh. (Margaretha. 2005 *cit* Rahmafritri Budiarie Styaningtyas 2008).

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menilai bahwa perawat kadang-kadang bersikap *caring*. Hal ini terlihat dari jumlah responden lebih banyak yang menilai perawat kadang-kadang bersikap *caring* dengan jumlah responden sebesar 21 orang (43,8%). Responden yang menilai perawat tidak pernah bersikap *caring* sebesar 0%.

Penilaian responden terhadap sikap kehadiran perawat, didapatkan paling banyak dengan kategori sering sebanyak 19 orang (39,6%). Sedangkan paling sedikit dengan kategori selalu sebanyak 8 orang (6,7%) dan kategori tidak pernah sebanyak 8 orang (6,7%) kehadiran perawat membantu menenangkan rasa cemas dan takut karena situasi tertekan, menentramkan hati dan memberikan penjelasan saksama tentang prosedur, tetap berada disamping klien, serta memberikan klien petunjuk selama menjalani prosedur tersebut, semuanya menunjukkan bahwa kehadiran sangat berarti untuk kesehatan klien.

Setelah sikap kehadiran perawat, sikap *caring* terhadap sentuhan perawat juga menunjukkan paling banyak dengan kategori sering sebanyak 21 orang (43,8%) sedangkan paling sedikit dengan kategori kadang-kadang sebanyak 2 orang (4,2%) perawat menggunakan sentuhan berorientasi tugas berdasarkan prosedur perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman bagi pasien, saat menggunakan sentuhan *caring* perawat membuat hubungan dengan klien dan menunjukkan penerimaan (Tommasini, 1990 dalam Potter & Perry, 2009).

Hasil penilaian responden terhadap sikap *caring* perawat dalam mendengarkan pasien didapatkan paling banyak dengan kategori sering sebanyak

19 orang (39,6%) sedangkan paling sedikit dengan kategori tidak pernah sebanyak 5 orang (10,4%) dalam suatu hubungan pelayanan perawat membangun kepercayaan, membuka topik pembicaraan, dan mendengarkan apa yang klien katakan. Karena mendengarkan merupakan kunci dalam hal menunjukkan perhatian penuh dan ketertarikan perawat, mendengarkan termasuk mengerti apa yang klien katakan, dengan memahami dan mengerti maksud klien serta memberikan respon balik terhadap lawan bicaranya (Kemper, 1992 dalam Potter & Perry 2009).

Sedangkan penilaian pelaksanaan sikap *caring* perawat dalam memahami klien, didapatkan paling banyak dengan kategori tidak pernah (37,5%) sedangkan paling sedikit dengan kategori sering dan selalu sebanyak 9 orang (18,85) Perawat yang berpengalaman bisa memahami tingkah laku pasiennya, persepsi dan perasaan yang sedang dirasakan oleh pasien. Menurut Swanson, 1999 dalam Potter dan Perry, 2009 mengatakan bahwa saat perawat berbasis pada pemahaman klien, klien akan mendapatkan pelayanan pribadi, kenyamanan, dukungan, dan pemulihan.

Jika perawat selalu bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan maka dapat memberikan dampak positif terhadap kesembuhan pasien berupa: dampak secara fisik pasien cepat sembuh, usia lebih panjang, pasien juga merasa aman dan nyaman selama dirawat, selain itu pasien akan memiliki rasa percaya diri yang tinggi kepada perawat dan pasien akan terhindar dari perasaan asing terhadap perawat. sebaliknya jika perawat tidak pernah bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan maka dampak negative dapat berupa: 1. Pasien akan merasa takut, khawatir, hilang control dan putus asa. 2. Pasien akan merasa terasing, merasa tidak ada yang menolong dan

kemungkinan sakitnya akan bertambah. 3. Proses kesembuhan pasien akan semakin lama. 4. Hubungan interpersonal perawat dan pasien tidak terjalin dengan baik.

Dalam penilaian komponen sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta perawat sering bersikap *caring* dalam memberikan sentuhan kepada pasien, saat melakukan tindakan perawat hati-hati dan memberi support ketika pasien takut menghadapi tindakan yang akan dilakukan, perawat yang memberikan sentuhan dengan lembut dan hati-hati membuat pasien akan lebih tenang dan nyaman dalam menghadapi tindakan. Sedangkan komponen yang dinilai perawat tidak pernah bersikap *caring* ada di komponen memahami pasien. Hal ini berbanding terbalik apa yang dipersepsikan pasien terhadap sikap *caring* perawat, pasien mempersepsikan perawat yang ada di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bisa memahami pasien dengan baik, dalam hal ini faktor yang dapat mempengaruhi adalah variabel pengganggu yaitu pendidikan, pengetahuan, pengalaman, psikologis dan kebudayaan karena variabel pengganggu ini tidak dikendalikan sehingga tidak menutup kemungkinan dapat mempengaruhi antara persepsi pasien dengan sikap *caring* perawat. Perawat merespon tentang keluhan yang diungkapkan pasien, perawat memberikan informasi terkait rencana pengobatan lanjutan dan perawat juga memberikan tanggapan yang baik dan kejelasan ketika pasien dan keluarga pasien menanyakan terkait dengan biaya pengobatan pasien dalam hal ini sesuai atau *match* dengan komponen kepuasan yang terkait dengan aspek kepuasan pasien dalam hal biaya.

Untuk mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap RS PKU muhammadiyah Yogyakarta ditetapkan dengan metode statistik. Hasil analisis diperoleh dari koefisien korelasi ganda R dengan uji F hitung sebesar 8,925 sedangkan F tabel dengan taraf kesalahan 5% sebesar 5,12. Dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel ( $8,925 > 5,12$ ) menunjukkan ada hubungan positif antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- 1) Persepsi pasien terhadap sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tertinggi dengan kategori baik sebanyak 28 orang (58,3%), sedangkan persepsi pasien terhadap sikap *caring* perawat paling sedikit dengan kategori buruk sebanyak 0%.
- 2) Kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tertinggi dengan kategori puas sebanyak 28 orang (58,3%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap sikap *caring* perawat paling sedikit dalam kategori tidak puas sebanyak 1 orang (2,1%).
- 3) Pelaksanaan sikap *caring* perawat diruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tertinggi dengan kategori kadang-kadang sebanyak 21 orang (43,8%), sedangkan pelaksanaan sikap *caring* perawat paling sedikit dalam kategori tidak pernah sebanyak 0%.

- 4) Hasil perhitungan korelasi ganda R (0,533) yang dilakukan dengan uji F. didapatkan nilai F hitung sebesar = 8,925 dengan taraf kesalahan 5% atau tingkat kepercayaan 95%, harga F tabel sebesar = 5,12 ternyata harga F hitung lebih besar dari F tabel ( $8,925 > 5,12$ ). Karena F hitung > dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi koefisien korelasi ganda yang ditemukan adalah signifikan itu berarti terdapat hubungan positif antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### Saran

- 1) Pengelola RS direktur pelayanan medik  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam membuat strategi untuk mempertahankan persepsi dan tingkat kepuasan pasien terkait sikap *caring* perawat kearah yang lebih baik lagi sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra baik RS dimasyarakat.
- 2) Peneliti selanjutnya
  - a. Perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk dapat mengeksplorasi lebih dalam persepsi dan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat.
  - b. Agar dapat melanjutkan penelitian selanjutnya terkait faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kesenjangan antara persepsi pasien tentang sikap *caring* perawat dengan pelaksanaan sikap *caring* perawat selain faktor umur, pendidikan, pengetahuan, pengalaman, psikologi dan kebudayaan dengan mengendalikan semua variabel pengganggu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwidiyanti, Meidiana. 2007 . *Caring Kunci Sukses Perawat/ Ners Mengamalkan Ilmu*, Hasani, Semarang.
- \_\_\_\_\_ 2008. *Keperawatan Dasar Konsep “Caring”, Komunikasi, Etik dan Spritual Dalam Pelayanan Keperawatan*, Hasani, Semarang.
- Dedi B, Setyowati, Afyanti, 2008, Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Studi *Grounded Theory Jurnal Keperawatan Indonesia*, vol.12, no.1, Maret, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia Jakarta, Indonesia.
- Elly (2001). Spirit Caring, Muncul dari Nurani Perawat dalam <http://www.pdpersi.co.id> diakses tanggal 1 november 2009.
- Fatoni, Mukh. (2007). *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Empati Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Gerson, Richard. F, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Jacob, T. (2004). Etika Penelitian Ilmiah. *Warta Penelitian UGM*. ed, khusus. Yogyakarta.
- Kurniati, Indah, (2007). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Dan Keluarga Pasien Rawat Inap Di Ruang Rawat Inap Dewasa Kelas II Dan III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Stikes Aisyiyah Yogyakarta.
- Lupiyadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Salemba empat, Jakarta.
- Machfoedz, Ircham, 2008, *Teknik Membuat Alat Ukur Penelitian Bidang Kesehatan, Kedokteran, Keperawatan, dan Kebidanan*, Fitramaya, Yogyakarta.
- Notoadmojo Sukidjo, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Potter, P.A & Perry, A.G., 2009 *Pundamental Keperawatan Buku 1 Edisi 7*, Jakarta, Salemba Medika.
- Ramadhan, Akhirul. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Empati Perawat Di Instalasi Rawat Inap I Penyakit Dalam RS DR. Sardjito Yogyakarta*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

- Sabarguna, Boy. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*, Konsorsium, Rumah Sakit Islam Jateng – DIY.
- Sitorus, ratna dan yulia. (2006). *Model Praktik Keperawatan Pofesional di Rumah Sakit*, EGC, Jakarta.
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Edisi Revisi, cetakan ke empat, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Suharjo, cahyono. 2009. *Mambangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Kanisius. Yogyakarta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*, EGC, Jakarta.
- Suryanti, Tri (2008). *Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Tentang Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSI PDHI Yogyakarta*, Skripsi. Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Syaifudin, Utarini A, 2005, Kepuasan Pasien dan Efektivitas Sistem Manajemen Keluhan di RSU Muhammadiyah Yogyakarta, *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, vol.1, no.2, Desember, Stikes 'Aisyiyah, Yogyakarta.
- Wijono Djoko, 2002, manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1. Airlangga university Press, Surabaya.
- Wiyana. (2008). Membangun Pribadi Caring Perawat dalam <http://www.akper.madiun.ac.id>, diakses tanggal 28 oktober 2009

