

**HUBUNGAN SIKAP *CARING* PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III DI RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh :  
DEWI NINGSY MONY  
201010201094**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2014**

**HUBUNGAN SIKAP *CARING* PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III DI RUMAH SAKIT  
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 :  
DEWI NINGSY MONY  
201010201094**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA  
2014**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN SIKAP *CARING* PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III DI RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh :  
DEWI NINGSY MONY  
201010201094**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing  
Pada tanggal :

Oleh

Dosen Pembimbing :



Moh. Afandi., S.Kep., Ns.,MAN

# HUBUNGAN SIKAP CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA<sup>1</sup>

Dewi Ningsy Mony<sup>2</sup>, Moh.Afandi<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang :** Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Sehingga pelayanan keperawatan prima harus diwujudkan untuk mendukung tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan *caring* perawat menjadi jaminan layanan perawatan tersebut bermutu.

**Tujuan :** Diketuinya hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif korelasional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 34 orang dengan menggunakan teknik sampel *insidental*. Analisis data menggunakan *Kendall Tau*.

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan uji *Kendall Tau Corelation*, didapatkan hasil bahwa nilai  $\tau = 0,622$  dan nilai  $p = 0,000$  karena nilai  $p < 0,05$  berarti hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Simpulan :** Ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan rentang kategori kuat.

**Saran :** Diharapkan untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta agar dapat dijadikan sebagai masukan dalam hal untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap *caring* perawat sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Sikap *Caring* Perawat  
Kepustakaan : 20 Buku (2004-2013), 7 Artikel Internet, 2 Jurnal, 8 Skripsi  
Jumlah halaman : xiii, 71 Halaman, 6 Tabel, 2 Gambar, 10 Lampiran

---

<sup>1</sup>Judul Skripsi

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



# THE CORRELATION BETWEEN NURSES CARING ATTITUDE AND CLASS III INPATIENT SATISFACTION IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL YOGYAKARTA<sup>1</sup>

Dewi Ningsy Mony<sup>2</sup>, Moh.Afandi<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Nursing service quality as an indicator of health service quality is a determining factor for the image of health service institutions in the eyes of the public. Therefore, excellent nursing services should be realized in order to support the availability of quality health services and one of the indicators of nursing service quality is patient satisfaction, and nurses caring attitude guarantees the quality of the nursing services.

**Objective :** This research aimed to examine out the correlation between nurses caring attitude and class III inpatient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta.

**Methods:** This research used a correlational descriptive method. The data collection used a questionnaire. The respondents in this research totaled 34 people using an incidental sample technique. Data analysis used Kendall Tau.

**Results:** Based on the Kendall Tau correlation test, results show that value  $\tau = 0.622$  and value  $p = 0.000$  because the value of  $p < 0.05$  means the hypothesis is accepted, which means there is correlation between nurses caring attitude and class III inpatient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta.

**Conclusion:** There is correlation between nurses caring attitude and class III inpatient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta.

**Suggestions:** It is expected that the PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta will accept advice in maintaining and improving nurses caring attitude so that patients will be satisfied.

Keywords : Patient Satisfaction, Nurses Caring Attitude

Bibliography : 20 Books (2004-2013), 7 Internet Articles, 2 Journals,  
8 Thesis

Number of pages : xiii, 71 Pages, 6 Tables, 2 Pictures, 10 Appendices

---

<sup>1</sup>Title of The Thesis

<sup>2</sup> Student of School of Nursing 'Aisiyah Health Science College of Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of School of Nursing Faculty of Medicine and Health Science  
Muhammadiyah University of Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Mutu pelayanan kesehatan selalu menjadi bahan kajian dan perhatian para ahli diberbagai negara. Menurut data yang diperoleh dari MPK (Mutu Pelayanan Kesehatan) untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, di negara maju seperti Amerika telah membentuk *National Quality Forum* (NQF) sejak tahun 2004 yang mana menetapkan 15 standar nasional untuk digunakan dalam mengevaluasi asuhan keperawatan. Standar-standar tersebut dikenal sebagai 15 NQF. Selain itu, mereka juga memiliki sistem database keperawatan nasional yaitu *The National Database of Nursing Quality Indicators* (NDNQI) yang memberikan laporan per triwulan dan tahunan meliputi indikator struktur, proses, dan hasil untuk mengevaluasi asuhan keperawatan pada tingkat unit. Sementara di Indonesia indikator mutu keperawatan sampai saat ini belum secara resmi ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, namun sejak tahun 2008 beberapa indikator mutu keperawatan telah disusun dalam bentuk draft sebagai pedoman indikator mutu pelayanan keperawatan klinik di sarana kesehatan yang mana rancangan indikator pelayanan keperawatan tersebut meliputi enam indikator mutu yaitu: (1) Keselamatan pasien yang meliputi dekubitus, kejadian jatuh, kesalahan pemberian obat dan cedera akibat restrain, (2) Kenyamanan, (3) Pengetahuan, (4) Kepuasan pasien, (5) *Self care* dan (6) Kecemasan.

Berdasarkan pantauan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), keluhan pasien yang disampaikan melalui lima media cetak sepanjang tahun 2009 terdapat 54 kasus keluhan yang terdistribusi dalam lima ragam keluhan, meliputi keluhan mengenai informasi/pembayaran, sarana/prasarana, tidak memenuhi SOP (*Standard Operating Procedure*), dokter tidak profesional serta keamanan dan kenyamanan. Pada tahun 2010 jumlah keluhan bertambah menjadi enam ragam yaitu penambahan keluhan mengenai pembayaran administrasi. Informasi dan pelayanan, merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen sepanjang tahun 2009 dan 2010 dengan jumlah total sebanyak 27 kasus. Artinya informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan malah mengecewakan pasien. Sehingga data tersebut menunjukkan masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan perawat (YLKI, 2011).

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Selain itu Pada tahun 2010, *Indonesia Corruption Watch* (ICW) mengadakan survei terhadap 986 pasien peserta jaminan di 19 rumah sakit pemerintah dan swasta di kawasan jabodetabek. Dari 986 total responden 47,3% masih mengeluhkan pelayanan tersebut (Kompas, 2010).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit milik swasta yang berlokasi ditengah-tengah kota yogyakarta yang tentunya juga mempunyai pesaing dengan rumah sakit lainnya di wilayah yogyakarta. Menurut bagian humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada 3 Juni 2014 lalu bahwa terdapat komplain yang

dilakukan terhadap rumah sakit dan dari rata-rata komplain yang dilakukan, didapatkan 25% komplain ditujukan kepada perawat dan untuk kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sendiri baru mencapai 60% sedangkan target kepuasan pasien yang dicanangkan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yaitu 90%.

Pelayanan keperawatan prima harus diwujudkan untuk mendukung tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam Deklarasi perawat Indonesia pada tahun 2012, Supriantoro menyatakan bahwa perilaku *caring* sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima. Selain itu, Wiyana (2008) juga mengemukakan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan *caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan tersebut bermutu apa tidak.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *deskriptif korelasional* yaitu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu pengukuran terhadap variabel bebas maupun variabel terikat pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat inap dewasa dalam satu bulan di bangsal Marwah dan Arofah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berjumlah 337 pasien. Sampel pada penelitian ini menggunakan tehnik *sampling insidental* yang sesuai dengan kriteria inklusi diperoleh sampel sebanyak 34 orang.

Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner sikap *caring* perawat dengan jumlah 18 pertanyaan dan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 25 pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* dimana telah berisi daftar pertanyaan yang telah disusun dengan baik, telah matang, sehingga responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberi tanda-tanda tertentu (Notoatmodjo, 2010).

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji analisis data dengan rumus *Kendall Tau* karena jenis data yang dihubungkan berskala ordinal dan tidak harus berdistribusi normal. Menurut Sugiyono (2013) interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut : sangat rendah (0,00 - 0,199), rendah (0,20 - 0,399), sedang (0,40 - 0,599), kuat (0,60 - 0,799), sangat kuat (0,80 - 1,000).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Tempat Penelitian

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada di Yogyakarta dan merupakan amal usaha Pimpinan Pusat Persyarikatan Muhammadiyah yang didirikan pada tanggal 15 Februari 1923 sebagai sarana dakwah dalam menyampaikan syariat Islam melalui bidang kesehatan. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terletak di jalan. K.H. Ahmad Dahlan No 20 Yogyakarta dengan lokasi dipusat kota dan sangat strategis dengan batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan Poltabes Kota Yogyakarta, sebelah selatan berbatasan dengan jalan

K.H. ahmad Dahlan (Kampung Kauman), sebelah barat berbatasan dengan jalan bayangkara, sebelah timur berbatasan dengan Gedung Agung.

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Juni 2014. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berjumlah 34 responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Karena semakin besar sampel maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil sampel maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.

### 1. Analisis Univariat

#### a. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari kategori berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan lama rawat inap. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1. Distribusi frekuensi karakteristik responden sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Juni 2014

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki-laki	22	64,7
	Perempuan	12	35,3
	Jumlah	34	100%
2.	<b>Umur</b>		
	<25 tahun	6	17,6
	26-45 tahun	13	38,2
	>46 tahun	15	44,1
	Jumlah	34	100%
3.	<b>Pendidikan</b>		
	Tidak sekolah	1	2,9
	SD	10	29,4
	SMP	4	11,8
	SMA	15	44,1
	Perguruan Tinggi	4	11,8
	Jumlah	34	100%
4.	<b>Lama rawat</b>		
	3 hari	14	41,2
	4 hari	4	11,8
	5 hari	5	14,7
	6 hari	1	2,9
	7 hari	3	8,8
	8 hari	3	8,8
	10 hari	1	2,9
	11 hari	1	2,9
	14 hari	1	2,9
	20 hari	1	2,9
	Jumlah	34	100%

Sumber: Data Primer 2014



Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 34 responden jumlah responden terbanyak adalah responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 22 responden (64,7%). Sedangkan jumlah responden perempuan ada 12 responden (35,3%). Dilihat dari kategori umur, jumlah responden paling banyak adalah yang mempunyai umur > 46 tahun sebanyak 16 responden (17,6%). Adapun jumlah responden yang paling sedikit mempunyai umur < 25 tahun. Sementara Karakteristik responden dilihat berdasarkan pendidikan, jumlah responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 responden (44,1%). Sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden yang tidak bersekolah yaitu 1 responden (2,9%). Apabila dilihat dari berdasarkan lama rawat, jumlah responden yang rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terbanyak adalah 3 hari dengan 14 responden (41,2%).

**b. Sikap Caring Perawat**

Berikut ini deskripsi data hasil penelitian penilaian tentang sikap *caring* perawat yang telah dikategorikan menjadi kategori baik, cukup dan kurang. Distribusi sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Juni 2014

No.	Sikap Caring	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Baik	18	52,9
2.	Cukup	13	38,2
3.	Kurang	3	8,8
	Jumlah	34	100%

*Sumber: Data Primer 2014*

Berdasarkan tabel 4.2. distribusi frekuensi sikap *caring* disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada kategori “baik” sebanyak 18 responden (52,9%).

**c. Kepuasan pasien**

Data kuesioner kepuasan pasien setelah dianalisis kemudian selanjutnya dikategorikan menjadi kategori tinggi, sedang dan rendah. Berikut ini deskripsi hasil penelitian yang terhadap pasien di ruang rawat inap kelas III rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta :

Tabel 4.3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Juni 2014

No.	Kepuasan pasien	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Tinggi	19	55,9
2.	Sedang	11	38,4
3.	Rendah	4	11,8
	Jumlah	34	100%

*Sumber: Data Primer 2014*

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi frekuensi kepuasan pasien diatas menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada kategori “tinggi” yaitu sebanyak 19 responden (55,9%).

## 2. Analisis Bivariat

Untuk mengetahui hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka dilakukan uji analisis bivariat menggunakan uji analisis *Kendall Tau*. Berikut ini merupakan hasil analisis *Kendall Tau* untuk kedua variabel tersebut :

Tabel 4.4. Hasil analisis *Kendall Tau*

Variabel	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
Sikap <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien rawat inap	0,622	0,000	Terdapat Hubungan

*Sumber: Data Primer 2014*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,622 dengan nilai yang signifikan yaitu sebesar 0,000.

## C. Pembahasan

Setelah hasil penelitian dideskripsikan pada halaman sebelumnya dalam bentuk tabel dan narasi, selanjutnya dilakukan pembahasan untuk mengetahui lebih dalam gambaran tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan pada tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 22 responden (64,7%). Hal ini disebabkan perempuan biasanya cenderung lebih peka terhadap sikap perawat dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Sunaryo (2004, dalam Puspitasari, 2012) wanita dalam bertindak selalu berdasarkan pertimbangan emosional atau perasaan. Hal tersebut didukung oleh Nilsson dan Larsson (2005, dalam Potter & Perry, 2009) yang menyatakan laki-laki cenderung mengkomunikasikan sesuatu secara langsung tanpa banyak pertimbangan dan melihat hubungan sebagai tugas saja, sedangkan wanita cenderung lebih hati-hati dan teliti dalam melakukan penilaian terhadap sesuatu yang dianggap baik dan ataupun kurang baik dengan menggunakan perasaan.

Berdasarkan umur pasien, kebanyakan responden yang mempunyai usia >46 tahun yaitu sebanyak 15 responden (44,1%). Usia dewasa biasanya kemampuan berfikirnya akan meningkat secara teratur. Menurut Wijono (2012, dalam Azizih, 2013) bahwa usia dapat mempengaruhi proses berfikir seseorang. Hal tersebut juga didukung oleh Waluyo (2009) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa orang dewasa mempunyai sikap-sikap tertentu akibat dari pengalaman yang banyak telah mempengaruhi harapan yang tinggi akan pelayanan yang didapatkan. Sehingga bertambah usia seseorang maka semakin bertambah pula cara berfikirnya karena tingkat kematangan emosi yang tinggi pada orang tersebut.

Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan yaitu sebagian besar pasien dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 responden (44,1%). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula daya mengkritisi segala sesuatu. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Lestari (2008, dalam Putra, 2011) bahwa tingkat pendidikan akan cenderung membantu seseorang dalam melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek.

Berdasarkan karakteristik lama rawat inap sebagian besar yaitu dengan rawat inap 3 hari sebanyak 14 responden (41,2%). Menurut teori John Locke menyatakan bahwa semua pengetahuan, tanggapan dan perasaan jiwa manusia diperoleh karena pengalaman melalui pancaindera (Nirwana, 2011). Pasien diberi pelayanan keperawatan sejak pertama kali dirawat di rumah sakit sehingga mereka bisa menilai sikap perawat berdasarkan pekerjaan yang dihasilkan

## 2. Sikap *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan sampel 34 responden dapat dilihat pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebanyak 18 (52,9%) responden. Hal ini disebabkan karena perawat yang ada di bangsal kelas III rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sikap perduli dengan apa yang dirasakan klien, selalu siap sedia untuk melayani kebutuhan klien ketika dimintai bantuan sehingga membuat klien merasa nyaman dan tentunya mereka akan memberikan penilaian yang baik kepada perawat.

Hasil data penelitian tersebut berada dalam kaegori baik dimana hal itu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2007) bahwa bersikap *caring* pada klien dan bekerjasama dengan klien dari berbagai lingkungan merupakan esensi keperawatan. Pendapat tersebut juga didukung oleh Potter dan Perry (2009) bahwa *caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berfikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. Beberapa tokoh keperawatan seperti Watson (1979), Leininger (1984) dan Benner (1989) juga menetapkan *caring* sebagai dasar dari praktek keperawatan. Bila perawat dapat bersikap *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien maka dapat dikatakan bahwa perawat tersebut bersikap profesional karena dapat membantu pasien memenuhi kebutuhannya karena sesuai dengan teori yang dikemukakan Dwidiyanti (2007) bahwa *caring* sebagai suatu proses yang berorientasi pada tujuan membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri.

Hasil data penelitian yang menunjukkan sikap *caring* perawat dalam kategori cukup sebanyak 13 (38,2%) responden. Sementara yang menilai sikap *caring* perawat dalam kategori kurang sebanyak 3 (8,8%) responden. Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena perawat adalah sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan *caring* perawat sebagai kunci dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hayati (2010) dalam penelitiannya bahwa apabila perawat tidak bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien maka akan memberikan dampak yang negatif pada pasien sehingga pasien akan merasa takut, khawatir, hilang kontrol, dan putus asa. Selain itu juga pasien akan merasa tersaing, merasa tidak ada yang menolong, dan kemungkinan sakitnya akan bertambah, proses penyembuhan pasien akan semakin lama, serta hubungan interpersonal perawat dan pasien tidak terjalin dengan baik.

*Caring* adalah kunci perawat mengamalkan ilmunya karena sehebat apapun seseorang itu mempunyai ilmu namun tidak mempunyai *caring* maka ilmu tersebut tidak akan bermanfaat. Dengan *caring* perawat tumbuh menjadi profesi yang terhormat (Dwidiyanti, 2007). Dalam suatu layanan kesehatan apabila sikap *caring* perawat itu baik maka akan berdampak pada kualitas asuhan yang akhirnya akan



mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam keperawatan Islam *caring* bukan hanya asuhan kemanusiaan dengan lemah lembut berdasarkan standar dan etika profesi tetapi *caring* juga didasari keimanan pada Allah dengan menjalankan perintah-Nya seperti yang dijelaskan dalam quran surat at-taubah ayat 71 yang berbunyi sebagai berikut :

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

Artinya “Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

Dari penjelasan ayat tersebut sangatlah jelas bahwa manusia diciptakan berpasang-pasangan dan harus saling melengkapi sehingga kita harus menjalin hubungan yang baik dengan sesama diantaranya bagi perawat harus bersikap *caring* terhadap pasien karena profesi keperawatan juga merupakan manifestasi dari ibadah dan media da'wah amar ma'ruf nahi munkar.

### 3. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.3 distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa kategori tinggi sebanyak 19 responden (55,9%). Hal ini disebabkan bahwa pasien menilai pelayanan yang didapatkan di bangsal kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tersebut sesuai dengan harapan yang diinginkan dimana perawat tidak membedakan dalam memberikan layanan kesehatan. Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Hasil penelitian yang didapatkan tersebut memberikan gambaran bahwa pasien yang dirawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta khususnya di ruang rawat inap kelas III (Marwah dan Arofah) merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya selama menjalani perawatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hayati (2010) dengan judul hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III bangsal Marwah dan arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bahwa sebagian besar (58,3%) responden menyatakan puas dengan sikap *caring* perawat. Hal ini juga didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Pohan (2007) bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan.

Dalam penelitian ini juga didapatkan data bahwa kepuasan pasien dalam kategori sedang sebanyak 11 (38,4%) responden, sementara dalam kategori rendah sebanyak 4 (11,8%) responden. Menurut Ramadhan (2004, dalam Sumarjianto, 2013) bahwa

ketidakpuasan pasien paling sering yang yaitu terhadap sikap dan perilaku tenaga kesehatan. Pelanggan mengeluh tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Semakin tinggi harapan seorang pelanggan maka semakin besar ia tidak puas terhadap jasa yang didapatkannya (Tjiptono, 2006). Sehingga dalam hal ini rumah sakit harus terus melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanannya agar membuat pasien merasa puas dan citra rumah sakit akan menjadi lebih baik.

#### **4. Hubungan Sikap *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Berdasarkan analisa data dengan menggunakan uji korelasi *kendall tau*, didapatkan bahwa nilai  $\tau$  sebesar 0,622 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berada dalam kategori kuat (0,60-0,799). Karena nilai  $p < 0,05$  berarti hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hubungan tersebut memberikan penjelasan bahwa sikap *caring* dari perawat tentunya dapat berdampak pada kualitas asuhan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana apabila perawat dalam memberikan layanan keperawatan tidak bersikap *caring* dengan apa yang dirasakan oleh pasien maka pasien tentunya akan merasa tidak senang dan akhirnya bisa melakukan komplain terhadap rumah sakit dan bisa juga akan pindah ke layanan kesehatan yang lain sehingga hal tersebut akan membuat citra rumah sakit menjadi kurang baik. Sebaliknya jika pasien merasa senang maka akan membuat pasien merasa puas dan akan setia terhadap layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang diungkapkan Sulistiyaningsih (2007) yang menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan di rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien. Hal tersebut didukung oleh Wiyana (2008) yang mengemukakan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan *caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan tersebut bermutu apa tidak. Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2010) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pasien tentang sikap *caring* perawat. Hubungan sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk inti dari pelayanan keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien yang nantinya dapat berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

*Caring* merupakan manifestasi dari perhatian terhadap orang lain yang berorientasi pada kemanusiaan yang diwujudkan dengan sikap saling menghargai antara sesama individu. Ketika dalam lingkungan rumah sakit *caring* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat dalam membantu pasien memenuhi kebutuhannya dan apabila kebutuhannya terpenuhi dengan baik maka hal tersebut akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan tersebut dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien dan meningkatkan pula citra rumah sakit serta profesi keperawatan dimata pasien akan menjadi lebih baik lagi (Isnawati, 2009).

Menurut Kotler (2004, dalam Nursalam, 2012) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Setiap pelanggan atau pasien mempunyai standar pembanding untuk menilai kinerja pelayanan yang diterimanya. Hasil penerimaan tersebut menunjukkan pemikiran apakah kebutuhannya terpenuhi atau tidak yang kemudian akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. 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). Jika pasien merasa puas mereka akan memberi tahu kepada teman-teman, keluarga, tetangga dan akan menjadi pelanggan yang setia yang tentunya juga mempengaruhi citra rumah sakit menjadi lebih baik dan sebaliknya jika pasien merasa tidak puas maka hal tersebut dapat berdampak pada citra rumah sakit yang menjadi kurang baik yang akhirnya akan mempengaruhi perilaku pelanggan untuk membeli kembali.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian tidak berjalan sesuai dengan *timline* yang telah ditentukan yaitu dari bulan September 2013 sampai Februari 2014, disebabkan ketidakmampuan peneliti dalam manajemen waktu.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

1. Sikap *caring* perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam kategori baik (52,9%).
2. Kepuasan pasien diruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam kategori tinggi (55,9%).
3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *Kendall Tau* didapatkan ada hubungan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefisien korelasi 0,622 yang berada dalam rentang kategori kuat (0,60-0,79)

#### **Saran**

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta  
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pelaksanaan pelayanan keperawatan dan dijadikan acuan bagi bagian penjaminan mutu rumah sakit untuk terus melakukan pantauan dan evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terutama dalam hal untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap *caring* perawat agar dapat memberikan kepuasan pada pasien.
2. Bagi Perawat  
Bagi perawat bangsal rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan agar lebih meningkatkan sikap *caring* dalam memberikan layanan terhadap pasien karena hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra baik rumah sakit dimasyarakat.
3. Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti lain diharapkan agar dapat manajemen waktu dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N. (2013). *Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Terpenuhinya Hak Pasien Mendapatkan Informasi Tindakan Di Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Dwidiyanti, M. (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*.
- Hayati. (2010). *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Isnawati, Y. (2009). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di PUSKESMAS Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Kompas Health. (2012). *Industri Rumah Sakit Harus Berbenah*. Dalam <http://health.kompas.com/read/2012/07/20/14131214/Industri.Rumah.Sakit.Harus.Berbenah.html>. Diakses pada tanggal 1 Februari 2014.
- MPK. (2013). *Menyusun Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Nasional*. Dalam <http://mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/22editorial/1271-menyusun-indikator-mutu-pelayanan-keperawatan-nasional>. Diakses pada tanggal 27 Mei 2014.
- Muninjaya, A. A. (2004). *Survei Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Potter, P. A dan Perry, A. G. (2009). *Fundamental of Nursing*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Waluyo, K. O. (2009). *Hubungan Kepuasan Dan Harapan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD DR. Soetomo Surabaya* dalam [http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11309118124\\_1411-9498.pdf](http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11309118124_1411-9498.pdf). Diakses pada tanggal 2 Juli 2014.
- Wiyana. (2008). *Membangun Pribadi Caring Perawat* dalam <http://www.akper.madiun.ac.id>, diakses tanggal 28 Oktober 2013.

YLKI. (2011, September 12). *Mengadukan layanan kesehatan*. dalam <http://www.ylki.or.id/mengadukan-layanan-kesehatan.html>. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2013.

