

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI PUSKESMAS MLATI II SLEMAN  
YOGYAKARTA TAHUN 2009**

**Yuka Dwi Isnawati, Yuli Isnaeni**



**Disusun Oleh**

**YUKA DWI ISNAWATI**

**05/02/R/00248**

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

**2009**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
PUSKESMAS MLATI II SLEMAN  
YOGYAKARTA TAHUN 2009**

**NASKAH PUBLIKASI**



Disusun Oleh  
**YUKA DWI ISNAWATI**  
**05/02/R/00248**

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal: 6 Agustus 2009

Pembimbing

Yuli Isnaeni, S.Kp.,M.Kep.Sp,Kom

## KATA PENGANTAR



***Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh***

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang tiada Tuhan selain Dia serta yang menguasai alam semesta. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalannya.

Berkat Rahmat dan Inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009"

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan moril maupun materiil. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. dr. Wasilah Rohmah, Sp.PD K, Ger., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Ery Khusnal, MNS selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
3. Yuli Isnaeni, S. Kp., M. Kes., Sp. Kom., selaku pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberi bimbingan dan motivasi dengan sabar, tulus dan ikhlas.
4. drg. Senik Windyati selaku Kepala Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
5. Bapak, Ibu, Kakak dan anggota keluarga terimakasih atas doa yang tidak pernah berhenti, kasih sayang, semangat dan nasehat yang senantiasa tulus diberikan kepada penulis.
6. Petugas perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Asiyah Yogyakarta.
7. Semua pihak yang membantu dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari Skripsi masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta waktu, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penelitian ini.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh***

Yogyakarta, Agustus 2009

YUKA DWI ISNAWATI

# THE RELATINSHIP BETWEEN CARING ATTITUDES OF NURSES AND INWARD PATIENTS' SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER OF MLATI II SLEMAN YOGYAKARTA 2009<sup>1</sup>

Yuka Dwi Isnawati<sup>2</sup>, Yuli Isnaeni<sup>3</sup>

## ABSTRACT

In this globalization era, the quality of health services is always expected to be improved so that patients feel satisfied. The patients' satisfaction becomes an indicator of service quality assurance. The phenomenon happened shows that there is a tendency of nurses' uncaring in giving nursing care to the patients which results in the service quality and affects patients' satisfaction. Patients' satisfaction and caring attitudes become one of the indicators in health service quality. Objectives to find out the relationship between caring attitudes of nurses and inward patients' satisfaction in public health center of Mlati II Sleman Yogyakarta 2009.

This is a non experimental and descriptive correlation research using quantitative approach and cross sectional design. The sample was taken using accidental sampling, and there were 40 respondents, those who became inward patients of Public Health Center of Mlati II Sleman Yogyakarta. Pearson Product Moment was used to examine the validity, while Alpha Cronbach was used to test its reliability. In addition, Product Moment was used to analyze the data.

The conclusion was the finding showed that 65% patients stated that the nurses had caring attitudes, and 55% patients felt very satisfied with nurses' caring attitude. The data showed a significant relationship between the nurses' caring attitude and the patients' satisfaction ( $r=0.389$ ;  $p=0.013$ ).

**Keywords** : caring attitude, patients' satisfaction, nurses

## PENDAHULUAN

Masyarakat yang semakin maju di era globalisasi ini, menuntut akan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau oleh masyarakat dan memadai sesuai dengan perkembangan zaman. Adanya pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata merupakan tujuan dalam pembangunan kesehatan di Indonesia, sehingga dalam mewujudkannya dituntut untuk meningkatkannya kualitas pelayananan.

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur adanya jaminan kualitas pelayanan. Pengaruh yang paling besar kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien (Anjaswari, 2002). Hal tersebut sejalan dengan Otonomi Daerah melalui UU RI No 22 Pasal 25 Tahun 1999 berisi tentang dinas kesehatan berupaya bangkit merencanakan pelayanan kesehatan sebagai pelayanan yang mempunyai keunggulan tinggi tanpa mengesampingkan aspek kepuasan pasien (Haryanto, 2007, ¶1, <http://www.dinkes-sleman.go.id>, diperoleh tanggal 22 November 2008).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas, dapat dilihat dari kinerja perawat yang baik yaitu dengan asuhan keperawatan yang bermutu. Bentuk pelayanan keperawatan yang penting adalah terlihatnya perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dari praktek keperawatan profesional. *Caring* adalah cara untuk memotivasi kepada pasien dengan tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan psikis yang akan meningkatkan rasa aman dan mendorong pasien untuk sembuh. Penerapan perilaku *caring* akan memungkinkan adanya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien (Dwidiyanti, 2007).

Keadaan di sekitar kebanyakan pasien yang dirawat merasa kurangnya informasi tentang penyakit yang dideritanya dan tidak diperhatikan dalam keadaan yang tidak dikenal, sehingga diperlukan perilaku *caring* untuk merawat pasien. Dengan memberikan sikap *caring* dapat memberikan semangat demi kesembuhan pasien, sehingga penyakit pasien bisa lebih ringan dan pasien akan merasa nyaman, puas dan segera sembuh.

Fenomena di lapangan terlihat adanya kecenderungan perawat tidak *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien yang berdampak pada kualitas asuhan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun kecenderungan perawat tidak *caring* karena pada dasarnya perawat jarang atau tidak memikirkan kepuasan pasien sebab

perawat lebih mementingkan hak-haknya seperti pendapatan, sehingga kepuasan pasien dianggap tidak penting dan disepelekan. Selain itu juga perbandingan antara pasien dengan perawat jaga yang lebih sedikit sehingga beban kerja perawat berlebih dan motivasi kerja yang belum memadai turut mempengaruhi kinerja dan sikap perawat terhadap pasien.

Hasil survey kepuasan pelanggan tahun 2006 sampai tahun 2007 di instalasi rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mlati II Sleman dengan jumlah responden sebanyak 5600 orang dengan indeks kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman termasuk dalam kategori baik, tapi masih banyak kritik dan saran atas beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan dan perlu diadakan perbaikan dan jumlah pasien yang dirawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta pada tahun 2007 dan jumlah pasien 997 dan di tahun 2008 menjadi 798 pasien, hal ini menunjukkan pasien yang dirawat mengalami penurunan yang cukup banyak. Hal ini sangat berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009?

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen bersifat diskriptif korelasional untuk melihat ada atau tidaknya hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2002). Metode pengambilan data dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antar variable, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. (Notoatmodjo, 2002). Variabel bebasnya dari penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat dan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien.

Alat yang digunakan adalah berupa kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien diuji dengan komputerisasi SPSS *for windows versi 12*, menggunakan korelasi *product moment* dengan taraf signifikansi 5% dan  $N=20$  (0,444), dinyatakan valid dengan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,444. Pada perilaku *caring* perawat dari 22 item pertanyaan didapat 8 item dinyatakan tidak valid dan dianggap gugur, dan pada tingkat kepuasan pasien dari 11 item pertanyaan didapatkan 1 item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid.

Hasil angka reliabel pada semua pernyataan yang telah dinyatakan reliabel karena diperoleh hasil pada tiap butir pernyataan perilaku *caring* perawat dengan nilai 0,851, sedangkan hasil angka reliabel dari tiap butir pertanyaan tingkat kepuasan pasien adalah 0,821 sehingga hasil perhitungan lebih besar dari koefisien dari *Alpha Cronbach* yaitu 0,6.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang menjalani rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta. Pasien rawat inap setiap bulannya rata-rata sebanyak 67 pasien rawat inap dianggap sebagai populasi dalam penelitian ini. Pengambilan sample dengan menggunakan rumus  $n$  dan didapatkan sampel 40 orang. Sample yang dipilih dengan kriteria : Pasien yang menjalani rawat inap minimal 2 x 24 jam di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta, pasien dewasa dengan usia diatas 17 tahun, pasien dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik, pasien bersedia menjadi responden.

Penelitian dilakukan selama 35 hari (11 Mei 2009 sampai 15 Juni 2009). Pengumpulan data perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner. Untuk metode pengolahan data meliputi 3 langkah yaitu : penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*). Analisa data menggunakan uji statistic korelasi *product moment*. Sebelumnya dilakukan analisis data dengan statistik parametris, maka dilakukan uji normalitas data untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis itu berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan *kolmogrov smirnov* dan dinyatakan normal jika hasil  $> 0,05$ . Pengujian Analisis hubungan dua variabel dengan menggunakan program komputerisasi, dengan parameter kesalahan digunakan 5% dengan kriteria  $H_a$  diterima apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Tempat Penelitian**

Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta berdiri tahun 1930, dengan luas tanah 8.200 m<sup>2</sup>, yang merupakan tanah kesultanan (*sultan ground*) dan luas bangunan 1.200 m<sup>2</sup>. Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta berada di wilayah Dusun Cabakan, Kelurahan Sumberadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman bagian tengah. Puskesmas ini terletak di tepi jalan raya sehingga mudah dijangkau masyarakat.

Sejak bulan Juni 1990 status Puskesmas ditingkatkan menjadi Puskesmas Perawatan/Rawat Inap. Ruang rawat inap terdiri dari 10 kamar perawatan umum dan 2 ruang rawat gabung, 1 ruang persalinan, 1 ruang UGD dan 1 ruang operasi. Batas wilayah

Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta adalah : Sebelah utara: Tridadi Kecamatan Sleman, sebelah timur : Sendangadi, Kecamatan Mlati, sebelah selatan: Desa Sidomoyo, Kecamatan Godean, sebelah barat: Margomulyo, Kecamatan Seyegan. Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta membawahi tiga (3) desa wilayah kerja yaitu : Desa Sumberadi, Desa Tlogoadi dan Desa Tirtoadi.

### Karakteristik Responden

#### Disribusi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	16	40
	Perempuan	24	60
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
2.	<b>Umur</b>		
	17 – 20 tahun	3	7,5
	21 – 30 tahun	6	15
	31 – 40 tahun	8	20
	41 – 50 tahun	7	17,5
	> 50 tahun	16	40
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
3.	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Tidak Lulus SD	7	17,5
	SD	6	15
	SLTP	6	15
	SLTA	19	47,5
	PT	2	5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
4.	<b>Pekerjaan</b>		
	Pelajar atau Mahasiswa	4	10
	Karyawan swasta	8	20
	Petani	12	30
	PNS/ TNI / POLRI	2	5
	Wiraswasta	4	10
	Lain-lain	10	25
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
5.	<b>Cara Pembiayaan</b>		
	Umum	28	70
	ASKES	2	5
	ASKESKIN	10	25
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dari 40 responden sebagian besar jenis kelamin perempuan lebih banyak dari laki-laki (60 %) dan pasien perempuan (40 %) pasien laki-laki. Dilihat dari umur, dapat diketahui jumlah responden sebagian besar berumur >50 tahun (40 %) dan sebagian kecil (7,5 %) responden berumur 17-20 tahun.

Pada distribusi berdasarkan pendidikan terakhir responden sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan SLTA (47,5 %) dan responden yang paling sedikit pendidikan Perguruan Tinggi (5 %). Pada Distribusi responden berdasarkan pekerjaan, yang memiliki pekerjaan petani (30 %) merupakan pekerjaan terbanyak dan responden yang memiliki pekerjaan PNS merupakan responden yang paling sedikit (5 %). Sementara bila dilihat dari sistem pembiayaan kesehatan, diketahui sebagian besar responden dengan sistem pembiayaan kesehatan secara umum (70 %) dan sebagian kecil dengan cara pembiayaan AKSES (7,5 %).

### Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

#### Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Perilaku *Caring* perawat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009

No.	Kepuasan Pasien terhadap Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Puas	22	55
2.	Puas	18	45
3.	Kurang Puas	0	0
4.	Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap perilaku *caring* perawat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta adalah sebagian besar merasa sangat puas (55 %), dan pasien yang merasa puas (45 %).

#### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Sub Variabel *Caring* di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Sub Variabel <i>Caring</i>									
		Kepedulian		Ketrampilan		Kepercayaan		Ketulusan Hati		Tanggung Jawab	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat Puas	28	70	17	42,5	27	67,5	18	45	16	40
2	Puas	12	30	22	55	10	25	14	35	22	55
3	Kurang Puas	0	0	1	2,5	3	7,5	8	20	1	2,5
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,5
<b>Total</b>						<b>40</b>	<b>100%</b>				

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 5 sub variabel *caring* perawat sebagian besar responden mengungkapkan sangat puas terutama paling banyak pada sub variabel kepedulian (70 %). Dimensi yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu pada dimensi tanggung jawab (40 %). Dari kelima sub variabel *caring* hanya 1 yang responden menyatakan perawat tidak melakukan perilaku *caring* juga pada dimensi tanggung jawab. Sedangkan pada sub variabel tanggung jawab responden yang mengungkapkan tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat yaitu 1 orang (2,5 %).

### Perilaku *Caring* Perawat

#### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009

No.	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Presentase
1.	Selalu Dilakukan	26	65
2.	Dilakukan	14	35
3.	Kadang Dilakukan	0	0
4.	Tidak Dilakukan	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum responden mengungkapkan perawat selalu berperilaku *caring* yaitu sebesar (65%) dan responden yang mengungkapkan perawat melakukan perilaku *caring* sebanyak (35%).

#### Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Sub Variabel *Caring* di Ruang Rawat Inap Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta Tahun 2009

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Sub Variabel <i>Caring</i>									
		Kepedulian		Ketrampilan		Kepercayaan		Ketulusan Hati		Tanggung Jawab	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Selalu	18	45	17	42,5	16	40	12	30	13	32,5
2	Dilakukan	20	50	20	50	22	55	24	60	23	57,5
3	Kadang	2	5	3	7,5	2	5	4	10	3	7,5
4	Tidak	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,5
	<b>Total</b>					<b>40</b>	<b>100</b>				

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 5 sub variabel *caring*, responden yang paling banyak mengungkapkan perawat melakukan perilaku *caring* terdapat pada sub ketrampilan yaitu (50%). Responden yang mengungkapkan perawat

tidak pernah berperilaku *caring* paling banyak terdapat pada sub tanggung jawab yaitu (2,5%).

## Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

### Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Selalu Dilakukan	9	5	0	0	14
Dilakukan	13	13	0	0	26
Kadang Dilakukan	0	0	0	0	0
Tidak Dilakukan	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

Sumber: Data Primer 2009

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan perawat berperilaku *caring* ada 26 orang dan paling banyak mengungkapkan puas terhadap perilaku *caring* perawat ada 22 orang. Sedangkan diantara pasien yang merasakan bahwa perawat selalu berperilaku *caring* ada 14 orang dan pasien yang mengungkapkan sangat puas ada 18 orang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta, dengan menggunakan analisis korelasi *product moment* dengan sistem komputerisasi didapatkan nilai  $r = 0,389$  dan nilai  $p = 0,013$  dengan kesalahan 5 %. Untuk menyimpulkan hipotesis diterima atau tidak maka dibandingkan antara taraf signifikansi hitung dengan taraf signifikan yang telah ditentukan yaitu  $0,013 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta.

## PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2009 dengan sampel 40 responden menunjukkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap perilaku *caring* perawat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kepuasan pasien mayoritas menyatakan pasien sangat puas terhadap perilaku *caring* perawat. Pasien yang menyatakan sangat puas (55 %) dan pasien yang menyatakan puas (45 %). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan. Hal ini sesuai dari hasil evaluasi kepuasan pasien pada tahun 2006 sampai 2007 dengan indeks kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta termasuk dalam kategori baik. Menurut pendapat Sofian (2007) bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan (<http://www.jsofian.com>).

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap perilaku *caring* perawat berdasarkan sub variabel *caring* di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta, pada sub variabel *caring* yang dinilai paling baik oleh responden adalah kepedulian (*compassion*) (70 %) responden menyatakan sangat puas, dan (30 %) responden menyatakan puas, dan pada dimensi ini tidak ada responden yang menyatakan kurang puas maupun tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustin (2002) menyebutkan bahwa komponen dari *caring* yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien adalah kesiapan membantu (kepedulian). Menurut Suryani (2006) menyatakan bahwa untuk mempertahankan atau memelihara hubungan saling percaya, maka perawat harus bersikap terbuka, dapat menepati janji atau kontrak waktu, memanggil klien dengan nama kesukaan dan dapat menghargai klien.

Pada distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap yang dinilai paling rendah adalah pada dimensi tanggung jawab (40 %) responden menyatakan sangat puas, (55 %) responden menyatakan puas, (2,5 %) masing-masing responden menyatakan kurang puas dan tidak puas. Dari kelima sub variabel *caring* hanya satu responden yang menyatakan tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (2,5 %). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien masih ada yang merasa tidak puas terhadap perawatan yang diberikan, dan tanggung jawab untuk menengok pasien dalam upaya memberikan perlindungan serta memperbaiki kondisi kesehatan pasien.

Karakteristik individu seperti sikap, gaya hidup, tingkat pendidikan, pendapatan/ sosial ekonomi, kelas perawatan, dan sumber pembiayaan merupakan penentu utama indikator kualitas pelayanan kesehatan dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien menurut Utama (2003, dalam Susanti, 2008). Hal ini dapat mempengaruhi tingkat

kepuasan seseorang sesuai dengan karakteristik setiap individu yang dimilikinya. Oleh sebab itu sikap, gaya hidup, tingkat pendidikan, pendapatan/ sosial ekonomi, kelas perawatan, dan sumber pembiayaan menjadi variabel pengganggu

### **Perilaku *Caring* Perawat**

Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta pada bulan Mei sampai Juni 2009 dengan sampel 40 responden, dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang perilaku *caring* perawat mayoritas menyatakan perawat selalu bersikap *caring*. Pasien yang menyatakan perawat selalu melakukan perilaku *caring* (65 %), dan pasien yang menyatakan perawat melakukannya saja (35 %). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta selalu menunjukkan sikap *caring* kepada pasien rawat inap, sehingga pasien dapat merasakan sikap yang diberikan oleh perawat. Hal ini menunjukkan bahwa perawat senantiasa menempatkan *caring* sebagai bagian yang mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien bukan hanya sekedar tindakan fisik saja yang sesuai dengan pendapat Dwidiyanti (2007) bahwa perilaku *caring* dapat menolong pasien dengan cara meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psiko, spiritual, dan sosial sesuai dengan pendapat.

Pada distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat berdasarkan sub variabel *caring* di ruang rawat, dapat dilihat pada sub variabel *caring* secara umum responden menilai perawat selalu berperilaku *caring*. Pada penelitian ini dari kelima sub variabel *caring* tersebut yang dinilai paling baik oleh responden adalah ketulusan hati (60 %) responden menyatakan perawat melakukan perilaku *caring*, (30 %) responden menyatakan perawat selalu melakukan perilaku *caring*, (10 %) responden menyatakan perawat kadang melakukan perilaku *caring* dan dimensi ini tidak ada responden yang menyatakan perawat tidak melakukan perilaku *caring*. Hal ini menyatakan bahwa pasien lebih merasakan ketulusan hati perawat dengan cara menunjukkan kesungguhan dan ketulusan dalam memberikan bantuan, perawat membantu memenuhi kebutuhan dengan ikhlas dan perawat mengerti tentang perasaan yang dirasakan pasien.

Dimensi yang mempunyai nilai paling rendah yaitu pada dimensi ketrampilan (47,5 %) responden menyatakan perawat melakukan perilaku *caring*, (45 %) responden menyatakan perawat selalu melakukan, dan (7,5 %) responden menyatakan perawat kadang melakukan perilaku *caring*. Dari kelima sub variabel *caring* hanya satu responden yang menyatakan perawat tidak melakukan perilaku *caring* yaitu pada dimensi tanggung jawab (2,5 %). Hal ini menunjukkan bahwa perawat dalam melakukan upaya memberikan

perlindungan untuk memenuhi kebutuhan serta memperbaiki kondisi kesehatan pasien masih belum optimal. Sesuai dengan pendapat Ismani (2001) bahwa penampilan perawat yang diharapkan oleh pasien salah satunya adalah bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

### **Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Untuk menguji signifikansi hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dilakukan dengan analisis korelasi *pearson Product Moment*. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *statistik parametric*, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnov*. Berdasarkan hasil normalitas data pada perilaku *caring* perawat didapatkan 0,338 yang lebih besar dari 0,05 dan normalitas data pada kepuasan pasien didapatkan 0,312 juga lebih besar dari 0,05 sehingga data perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap adalah data normal.

Berdasarkan hasil penelitian perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap didapatkan data hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari hasil korelasi koefisien  $r = 0,389$  yang mempunyai nilai positif, menunjukkan ada hubungan yang positif perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik penilaian responden terhadap perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang *caring* perawat, dan sebaliknya.

Hasil hipotesis pada penelitian ini, maka dibandingkan antara taraf signifikan hitung dengan taraf signifikan yang telah ditentukan yaitu  $0,013 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta. Penentuan keeratan hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap maka taraf signifikan yaitu 0,389 yang dibandingkan dengan pedoman interpretasi korelasi yang terdapat antara 0,20 – 0,399 yang dapat disimpulkan bahwa hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta masuk dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit atau puskesmas yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien sesuai dengan pendapat Anjaswari (2002).

## **KETERBATASAN PENELITI**

Dalam penelitian ini pada pendidikan terakhir responden hanya dikendalikan dengan responden yang bisa baca tulis saja, sehingga sebagian responden ada yang kurang mampu memahami cara pengisian pertanyaan dari kuesioner dan peneliti harus memberikan penjelasan berulang kali secara perlahan sampai responden memahaminya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta sebagian besar pasien (55 %) merasa sangat puas terhadap perilaku *caring* perawat dan hanya sebagian kecil (45 %) yang merasakan puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta sebagian besar pasien (65 %) menyatakan bahwa perawat selalu berperilaku *caring* dan hanya sebagian kecil pasien (35 %) yang menyatakan perawat melakukan perilaku *caring* di ruang rawat inap Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta.

Perilaku *caring* perawat dilihat dari kelima komponen *caring* yaitu pada ketulusan hati dinilai cukup baik (60 %), serta dalam tingkat kepuasan pasien yang memberikan kontribusi terbesar (70 %) pada komponen *caring* kepedulian terhadap tingkat kepuasan pasien.

Ada hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan hasil korelasi koefisien  $r = 0,389$  dan  $p = 0,013 < 0,05$  dengan taraf kesalahan 5%.

### **Saran**

Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian di Puskesmas perkotaan agar mengetahui lebih dalam tentang kepuasan dengan karakteristik responden seperti tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, maupun sosial ekonomi pasien yang lebih tinggi dari pada di desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I. 2002. *Perilaku Caring Perawat dan Hubungannya dengan Kepuasan Klien di Instalasi Rawat Inap Bedah Dewasa di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang*, dalam [www.digilib.ui.edu](http://www.digilib.ui.edu), diakses tanggal 23 Oktober 2008
- Anjaswari, T. Keliat, B.A. Sabri. L, 2002. *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*, Jurnal Keperawatan Indonesia Vol.6 No.2. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia, 41-49
- Dwidiyanti, M., 2007. *Caring: Kunci Sukses Perawat / Ners Mengamalkan Ilmu*, Hasani, Semarang.
- Haryanto. 2007. *Beberapa Puskesmas Di Kabupaten Sleman meraih Sertifikat ISO 9001:2000*, dalam [www.dinkes-sleman.go.id](http://www.dinkes-sleman.go.id), diakses tanggal 22 November 2008.
- Ismani, N., 2001, *Etika Keperawatan*, Widya Medika, Jakarta
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta Jakarta
- Sofian, L.J., 2007. *Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, dalam <http://www.jsofian.com/2007/04/14/mengukur-kepuasan-pasien-rumah-sakit>, diakses tanggal 28 Januari 2009
- Suryani, 2006. *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik*, EGC, Jakarta
- Susanty, R., 2008. *Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sleman*, Politeknik Kesehatan Jurusan Keperawatan, Yogyakarta.