

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
EKA PUSPITASARI  
080201065**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



Disusun Oleh:

**EKA PUSPITASARI**

**080201065**


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat  
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiah  
Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Tenti Kurniawati, S. Kep., Ns., M.Kep.

Tanggal : Juli 2012

Tanda Tangan :



**CORELLATION BETWEEN NURSES' *CARING* BEHAVIOUR  
AND INPATIENTS' SATISFACTION IN PKU  
MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF  
YOGYAKARTA<sup>1</sup>**

Eka Puspitasari<sup>2</sup>, Tenti Kurniawati<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** One of the factors that influence the patients' satisfaction is the *caring* behavior of the nurses. It is one factor that determines the image of the health service institution (hospital) in society. The preliminary research involved seven patients, five of which claimed that they were less satisfied with the nurses' behavior in taking care of the patient by not introducing themselves and not being responsive when being asked for help.

**Purpose:** To find out the correlation between nurses' *caring* behavior and inpatients' satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta.

**Research methodology:** This research was a survey analytic research using cross sectional approach. The population consisted of 30 inpatients in Multazam ward, Raudhah ward, Marwah ward, and Arafah ward of PKU Hospital of Yogyakarta. The sampling was done using quota sampling with as many as 30 patients. The data were analyzed using Kendall Tau.

**Result:** The majority of the respondents evaluated that the nurses' *caring* behavior was good or there were 16 respondents (53,3%) and the inpatients' satisfaction was moderate or there were 19 respondents (63,3%). The result of Kendall Tau statistic was 0,404 with significance level of 0,005 that showed there was a significant correlation between nurses' *caring* behavior and inpatients' satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta.

**Conclusion:** There is a significant correlation between nurses' *caring* behavior and inpatients' satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta.

**Suggestion:** It is suggested that the Nursing Department Head improve the quality of health service, especially nurses' *caring* behavior to gain patients' satisfaction in the service and to promote a good image in the society through monitoring improvement and periodic evaluation.

**Key words** : nurse *caring* behaviors, satisfaction, patient

**References** : 18 books, 6 of the study, 13 internet

**Pages** : xiii, 80 pages, 9 tables, 7 images, 17 enclosures

---

<sup>1</sup> Thesis Title

<sup>2</sup> Student of School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi dibidang kesehatan menimbulkan secercah harapan akan peluang (*opportunity*) meningkatnya pelayanan kesehatan. Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan. Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi disektor kesehatan (Wiyana, 2008).

Di Indonesia, telah dikeluarkan Kepmen nomor 496/Menkes/SK/IV/2005 tentang Pedoman Audit Medis di Rumah Sakit, yang tujuan utamanya adalah untuk tercapainya pelayanan medis prima di rumah sakit yang jauh dari *medical error* dan memberikan keselamatan bagi pasien. Perkembangan ini diikuti oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) yang berinisiatif melakukan pertemuan dan mengajak semua stakeholder rumah sakit untuk lebih memperhatikan keselamatan pasien di rumah sakit. Paradigma baru kualitas pelayanan harus memasukkan unsur keselamatan pasien, unsur teknis dan kepuasan pasien, (Suaramerdeka, 2011).

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat kian membuka pengetahuan masyarakat mengenai dunia kesehatan dan keperawatan. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mulai menyoroiti kinerja tenaga-tenaga kesehatan dan mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan. Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, berpengaruh terhadap meningkatnya

tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan. Seorang perawat juga mengemban fungsi dan peran yang sangat penting dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Peran sebagai pemberi asuhan keperawatan merupakan peran yang paling utama bagi seorang perawat. Perawat profesional yang dapat memberikan asuhan keperawatan dengan baik dan terampil akan membangun citra keperawatan menjadi lebih baik di mata masyarakat, (Sujana, 2011).

Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang penting adalah terlihatnya perilaku *caring* perawat. *Caring* perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan berkualitas atau tidak. Beberapa tokoh keperawatan seperti Watson (1979), Leininger (1984), Benner (1989), menempatkan *caring* sebagai dasar dalam praktek keperawatan (Wiyana, 2008).

Marriner dan Tomey, (dalam Dwidiyanti, 2008) menyatakan bahwa *caring* merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. *Caring* adalah cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan. Sikap *caring* diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik yang akan menolong klien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual, dan sosial. Bersikap *caring* untuk klien dan bekerja bersama dengan klien dari berbagai lingkungan merupakan esensi keperawatan. Dalam memberikan asuhan, perawat menggunakan keahlian, kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping

klien, dan bersikap *caring* sebagai media pemberi asuhan. Penerapan perilaku *caring* akan memungkinkan adanya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, sehingga dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien (Dwidiyanti, 2007).

Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat (Wiyana, 2011).

Survey kepuasan menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien yang paling sering adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan perawat, dan perawat kurang komunikatif dan informatif. Akibatnya ada kecenderungan dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain bila mereka tidak puas karena pasien yang datang ke rumah sakit mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Menurut bagian hubungan pemasaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta program-program yang ada untuk keperawatan yang berkaitan dengan mutu dan kepuasan yaitu melalui diklat pendidikan dan pelatihan dirumah sakit bahwa perawat wajib mengikuti pelayanan prima dan pelatihan yang bersifat *soft skill*. Sedangkan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien ada beberapa hal yang dilakukan yaitu supervisi keperawatan, monitoring sasaran mutu pelayanan keperawatan, dan

evaluasi standar asuhan keperawatan seperti evaluasi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan dan evaluasi tindakan asuhan keperawatan yang secara rutin dilakukan (Bagian Pemasaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, 2011).

Hasil survey persepsi kepuasan pelanggan dengan kinerja perawat terhadap harapan dan kenyataan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.**  
**Persepsi Kepuasan Pelanggan di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

No	Indikator Penilaian	Derajat Harapan Kepuasan	Derajat Kenyataan Kepuasan
1	Tingkat profesionalitas (keahlian)	4,27	4
2	Nilai performance (penampilan)	4,36	3,81
3	Tingkat kesegeraan menangani kondisi kritis	4,72	3,90
4	Kepastian waktu visite (mengunjungi pasien)	4,72	4,27
5	Kejelasan konsultasi (informasi kondisi pasien)	4,45	4,09
6	Emphati (keramahan, sopan-santun, etika)	4,36	3,81
7	Kesungguhan melayani pasien	4,72	3,72
Rata-rata		4,51	3,94

Sumber: Bagian Pemasaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa persepsi kepuasan pelanggan dengan kinerja perawat terhadap harapan dan kenyataan belum puas karena masih terdapat jarak atau kesenjangan yaitu sebesar 0,57 antara harapan yang dikehendaki pelanggan 4,51 dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan 3,94.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 5 November 2011 yang dilakukan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dari wawancara tujuh pasien, lima diantaranya mengatakan kurang puas terutama yang berhubungan dengan sikap perawat selama pasien dirawat seperti perawat yang tidak memperkenalkan diri mereka sebelum melakukan tugasnya, kurang tanggap dan cepat ketika dimintai bantuan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan *survei analitik* yaitu survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi (Notoatmodjo, 2010) dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Bangsal Multazam, Bangsal Raudhah, Bangsal Marwah dan

Bangsal Arafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu 30 pasien. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *sampling kuota* yaitu dengan menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiono, 2010). Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 30 orang yang merupakan batas minimal sampel dalam penelitian kuantitatif (Sugiono, 2010).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kecemasan anak usia sekolah yaitu lembar kuesioner. Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian berjumlah 30 item. Item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari item kuesioner yang telah dilakukan uji validitas. Penentuan skor untuk kuesioner tingkat cemas menggunakan skala Guttman.

Perilaku *caring* perawat adalah tingkah laku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang meliputi kehadiran, sentuhan, mendengarkan, dan memahami klien. Jawaban diperoleh dengan menggunakan kuesioner, dan pengumpulan data menggunakan skala *likert*. Kuesioner tersedia dalam empat alternatif jawaban selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah. Untuk pertanyaan selalu diberi skor 4, sering diberi skor 3, kadang-kadang diberi skor 2, tidak pernah diberi skor 1. Diukur menggunakan skala ordinal, kemudian jawaban tersebut dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu: baik, cukup dan tidak baik.

Kepuasan pasien adalah perasaan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RS

PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan dapat digunakan untuk mengevaluasi perilaku yang diberikan perawat dalam pelayanan keperawatan yang mencakup: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Jawaban diperoleh dengan menggunakan kuesioner, pengumpulan data menggunakan skala *likert* yang tersedia dalam empat alternatif jawaban sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Untuk pertanyaan sangat puas diberi skor 4, puas diberi skor 3, kurang puas diberi skor 2, tidak puas diberi skor 1. Diukur menggunakan skala ordinal. Kemudian jawaban tersebut dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu: tinggi, cukup dan kurang.

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian berjumlah 32 item. Item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari item kuesioner yang telah dilakukan uji validitas menggunakan rumus *korelasi product moment* dan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*. Responden yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 20 pasien.

Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

## HASIL

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai rujukan terpercaya di daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah dengan kualitas pelayanan kesehatan yang islami, profesional, cepat, nyaman dan bermutu, setara dengan kualitas pelayanan rumah sakit terkemuka di Indonesia dan Asia. Lokasi RS PKU

Muhammadiyah Yogyakarta terletak dipusat kota dan sangat strategis, dengan batas wilayah: Sebelah utara berbatasan dengan Poltabes Kota Yogyakarta, sebelah selatan berbatasan dengan jalan KH. Ahmad Dahlan (Kampung Kauman), sebelah barat berbatasan dengan jalan Bayangkara, sebelah timur berbatasan dengan Gedung Agung

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki empat kelas perawatan, yang meliputi VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III. Penelitian ini dilakukan di bangsal rawat inap dewasa yaitu bangsal kelas III (Arafah dan Marwah) dan kelas II (Multazam dan Raudhah) dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 89 dan jumlah perawat 44 orang.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit tipe C plus yang telah bersertifikasi ISO 9001:2000 disemua unit pelayanan. Program-program yang ada untuk keperawatan yang berkaitan dengan mutu dan kepuasan yaitu melalui diklat pendidikan dan pelatihan dirumah sakit bahwa perawat wajib mengikuti pelayanan prima dan pelatihan yang bersifat *soft skill*. Sedangkan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien ada beberapa hal yang dilakukan yaitu supervisi keperawatan, monitoring sasaran mutu pelayanan keperawatan, dan evaluasi standar asuhan keperawatan seperti evaluasi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan dan evaluasi tindakan asuhan keperawatan yang secara rutin dilakukan.

**Tabel 2.**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik**  
**Responden Hasil Penelitian di RS**  
**PKU Muhammadiyah**  
**Yogyakarta**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	12	40,0
Perempuan	18	60,0
Umur	Frekuensi	Persentase (%)
15 – 25 Tahun	7	23,3
26 – 36 Tahun	3	10,0
37 – 47 Tahun	7	23,3
48 – 58 Tahun	13	43,3
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	10	33,3
SMP	8	26,7
SMA	7	23,3
Perguruan Tinggi	5	16,7
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh petani	6	20,0
Lain-lain	11	36,7
Pegawai Negeri Sipil	6	20,0
Pegawai Swasta	6	20,0
Pensiunan	1	3,3
Wiraswasta	5	16,7
Lama Rawat Inap	Frekuensi	Persentase (%)
3 – 6 hari	25	83,3
7 – 10 hari	4	13,3
11 – 14 hari	1	3,3

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 18 orang (60,0%). Karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak adalah antara umur 48 - 58 tahun yakni sebanyak 13

orang (43,4%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak adalah SD yakni sebanyak 10 orang (33,3%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah kategori ibu rumah tangga, pedagang, maupun pelajar yaitu sebanyak 11 orang (36,7%). Karakteristik responden berdasarkan lama rawat inap terbanyak adalah antara 3-6 hari yakni sebanyak 25 orang (83,4%).

**Tabel 3.**  
**Deskripsi Frekuensi Kepuasan**  
**Pasien Rawat Inap**

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	11	36,7
Sedang	19	63,3
Rendah	0	0
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien rawat inap dalam klasifikasi sedang sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan tidak ada kepuasan pasien rawat inap yang termasuk dalam klasifikasi rendah.

**Tabel 4.**  
**Deskripsi Frekuensi Kepuasan**  
**Pasien Rawat Inap**

Perilaku Caring Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	16	53,3
Cukup	12	40,0
Kurang	2	6,7
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden atau sebanyak 16 orang (53,3%) menganggap atau menilai perilaku *caring* perawat termasuk dalam klasifikasi baik, sedangkan paling sedikit perilaku *caring* perawat yang termasuk dalam klasifikasi kurang sebanyak 2 orang (6,7%).



**Tabel 5.**  
**Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan**  
**Perilaku *Caring* Perawat**

KARAKTERISTIK	PERILAKU <i>CARING</i> PERAWAT							
	BAIK		CUKUP		KURANG		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Jenis Kelamin</b>								
<b>Laki-laki</b>	5	16,7	6	20,0	1	3,3	12	40,0
<b>Perempuan</b>	11	36,7	6	20,0	1	3,3	18	60,0
<b>Umur</b>								
<b>15 – 25 Tahun</b>	2	6,7	3	10,0	2	6,7	7	23,3
<b>26 – 36 Tahun</b>	3	10,0	-	-	-	-	3	10,0
<b>37 – 47 Tahun</b>	3	10,0	4	13,3	-	-	7	23,3
<b>48 – 58 Tahun</b>	8	16,7	5	16,7	-	-	13	43,3
<b>Pendidikan</b>								
<b>SD</b>	7	23,3	3	10,0	-	-	10	33,3
<b>SMP</b>	7	23,3	1	3,3	-	-	8	26,7
<b>SMA</b>	1	3,3	5	16,7	1	3,3	7	23,3
<b>Perguruan Tinggi</b>	1	3,3	3	10,0	1	3,3	5	16,7
<b>Pekerjaan</b>								
<b>Buruh / petani</b>	5	16,7	1	3,3	-	-	6	20,0
<b>Lain-lain</b>	4	13,3	5	16,7	2	6,7	11	36,7
<b>Pegawai Negeri Sipil</b>	-	-	1	3,3	-	-	1	3,3
<b>Pegawai Swasta</b>	3	10,0	3	10,0	-	-	6	20,0
<b>Pensiunan</b>	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
<b>Wiraswasta</b>	3	10,0	2	6,7	-	-	5	16,7
<b>Lama Rawat Inap</b>								
<b>3 – 6 hari</b>	13	43,3	11	36,3	1	3,3	25	83,3
<b>7 – 10 hari</b>	2	6,7	1	3,3	1	3,3	4	13,3
<b>11 – 14 hari</b>	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3

Berdasarkan tabel 5 tentang tabulasi silang antara karakteristik responden dengan perilaku *caring* perawat dilihat berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik terbanyak adalah perempuan sebanyak 11 orang (36,7%), sedangkan kategori cukup yaitu 6 orang (20,0%) dan kurang yaitu 1 orang (3,3%) antara

responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki memberikan proporsi yang sama.

Berdasarkan umur, responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik terbanyak berada pada kelompok umur 48-58 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), cukup baik terbanyak berada dalam kelompok umur 48-58 tahun sebanyak 5 orang (16,7%) dan

kurang baik terbanyak pada kelompok umur 15-25 tahun sebanyak 2 orang (6,7%).

Berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik adalah pada SD dan SMP, yaitu masing-masing sebanyak 7 orang (23,3%), cukup baik terbanyak berada pada SMA sebanyak 5 orang (16,7%), dan kurang baik terbanyak berada pada SMA dan perguruan tinggi sebanyak 1 orang (3,3%).

Berdasarkan pekerjaan, responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik terbanyak adalah kelompok buruh/petani sebanyak 5

orang (16,7%), pada perilaku *caring* cukup dan kurang masing-masing terbanyak adalah pada kelompok ibu rumah tangga, pedagang maupun pelajar yaitu sebanyak 5 orang (16,7%).

Berdasarkan lama rawat inap, responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik terbanyak adalah yang dirawat selama 3-6 hari yaitu 13 orang (43,3%), cukup baik terbanyak adalah pasien yang dirawat selama 3-6 hari sebanyak 11 orang (36,7%) dan kurang baik masing-masing 1 orang (3,3%) pada lama rawat 3-6 hari dan 7-10 hari.

**Tabel 6.**  
**Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien**

KARAKTERISTIK	KEPUASAN PASIEN						TOTAL	
	BAIK		CUKUP		KURANG		F	%
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Laki-laki	5	16,7	7	23,3	-	-	12	40,0
Perempuan	6	20,0	12	40,0	-	-	18	60,0
<b>Umur</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
15 – 25 Tahun	2	6,7	5	16,7	-	-	7	23,3
26 – 36 Tahun	1	3,3	2	6,7	-	-	3	10,0
37 – 47 Tahun	4	13,3	3	10,0	-	-	7	23,3
48 – 58 Tahun	4	13,3	9	30,0	-	-	13	43,3
<b>Pendidikan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SD	4	13,3	6	20,0	-	-	10	33,3
SMP	4	13,3	4	13,3	-	-	8	26,7
SMA	2	6,7	5	16,7	-	-	7	23,3
Perguruan	1	3,3	4	13,3	-	-	5	16,7
<b>Pekerjaan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Buruh / petani	2	6,7	4	3,3	-	-	6	20,0
Lain-lain	3	10,0	8	16,7	-	-	11	36,7
Pegawai Negeri Sipil	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Pegawai Swasta	3	10,0	3	10,0	-	-	6	20,0
Pensiunan	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Wiraswasta	1	3,3	4	13,3	-	-	5	16,7

Lama Rawat	F	%	F	%	F	%	F	%
3 – 6 hari	9	30,0	16	53,3	-	-	25	83,3
7 – 10 hari	2	6,7	2	6,7	-	-	4	13,3
11 – 14 hari	-	-	1	3,3	-	-	1	3,3

Berdasarkan tabel 6 tentang tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan karakteristik jenis kelamin, kepuasan pasien tinggi terbanyak adalah perempuan sebanyak 6 orang (20,0%), dan kepuasan pasien sedang terbanyak adalah 12 orang (40,0%).

Berdasarkan umur, kepuasan pasien tinggi terbanyak berada pada kelompok umur 37-47 tahun dan 48-58 tahun masing-masing sebanyak 4 orang (13,3%), dan kepuasan pasien sedang terbanyak berada dalam kelompok umur 48-58 tahun sebanyak 9 orang (30,0%).

Berdasarkan pendidikan pasien, kepuasan pasien tinggi terbanyak adalah pada SD dan SMP, yaitu masing-masing sebanyak 4

orang (13,3%), dan kepuasan pasien sedang terbanyak pada SD sebanyak 6 orang (20,0%).

Berdasarkan pekerjaan pasien, kepuasan pasien tertinggi terbanyak adalah kelompok pegawai swasta dan ibu rumah tangga, pedagang maupun pelajar masing-masing sebanyak 3 orang (10,0%), dan kepuasan pasien sedang terbanyak adalah pada kelompok ibu rumah tangga, pedagang maupun pelajar yaitu sebanyak 8 orang (26,7%).

Berdasarkan lama rawat inap pasien, kepuasan pasien tertinggi terbanyak dan sedang terbanyak yaitu pasien yang dirawat selama 3-6 hari sebanyak 9 orang (30,0%) dan 16 orang (53,3%).

**Tabel 7.**  
**Tabulasi Silang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

PERILAKU CARING PERAWAT	KEPUASAN PASIEN							
	TINGGI		SEDANG		RENDAH		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Baik</b>	8	26,7	8	26,7	0	0,0	16	53,4
<b>Cukup</b>	3	10,0	9	30,0	0	0,0	12	40,0
<b>Kurang</b>	0	0,0	2	6,6	0	0,0	2	6,6
	11	36,7	19	63,3	0	0,0	30	100,0

Berdasarkan tabel 7 tentang tabulasi silang antara hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS

PKU Muhammadiyah Yogyakarta di atas diketahui bahwa, 8 orang (26,7%) responden menyatakan perilaku *caring* perawat baik dan

kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dan sedang, 3 orang (10,0%) responden yang perilaku *caring* perawat cukup dan merasakan kepuasan tinggi, 9 orang (30,0%) responden yang perilaku

*caring* perawat cukup dan merasakan kepuasan sedang. Sedangkan lainnya 2 orang (6,6%) responden yang perilaku *caring* perawat kurang dan merasakan kepuasan sedang.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Kendall's Tau**

Variabel	$\pi$ Kendall's Tau	Sig.	Keterangan
Perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien rawat inap	0,404	0,003	Signifikan

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai  $\pi$  hitung sebesar 0,404 dengan signifikansi 0,003. Oleh karena nilai  $\pi$  hitung sebesar 0,404 lebih besar dari nilai  $\pi$  tabel sebesar 0,361 dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar

0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ), maka hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima, artinya ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## PEMBAHASAN

### **Kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Berdasarkan Tabel 7 mengenai kepuasan pasien dengan *caring* perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sedang yaitu 19 pasien (63,3%), 11 orang merasakan kepuasan dalam kategori tinggi sebanyak (36,7%) dan tidak ada kepuasan pasien yang dirasakan dalam kategori rendah.

Hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap dikaitkan dengan data kuesioner dalam klasifikasi sedang yaitu sebanyak 19 orang (63,3%). Penyebab kepuasan pasien

dalam kategori sedang karena perawat tidak sepenuhnya memenuhi keinginan yang diharapkan oleh responden. Perawat dalam memberikan tindakan sedang tetapi terdapat jawaban yang belum sesuai, pada masing-masing pertanyaan yang rata-rata menjawab dengan skor 1 (tidak puas) dan skor 2 (kurang puas) yaitu dari hasil jawaban kuesioner pada aspek *reliability*, item 3 sebanyak 11 orang (36,7%) mengenai kunjungan tenaga kesehatan (perawat), pada aspek *responsiveness* item 4 sebanyak 8 orang (26,6%) mengenai ketepatan waktu pelayanan, dan aspek *assurance* item 8 sebanyak 7 orang

(23,3%) mengenai layanan tenaga kesehatan yang diterima pasien.

Pada aspek *reliability* perawat tidak sepenuhnya memberikan kemampuan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, akan tetapi terdapat perawat yang sudah merespon permintaan dan memberikan tindakan sesuai dengan prosedur asuhan keperawatan. Perawat dalam memberikan tindakan, kinerjanya harus sesuai harapan pasien ketika melakukan kunjungan untuk melayani kebutuhan pasien. Sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (dalam Tjiptono, 2007) yang menyatakan bahwa kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Apabila perawat melakukan kunjungan keperawatan dengan cepat maka harapan pasien terpenuhi. Jika harapan tidak terpenuhi maka dapat berdampak terhadap kunjungan ulang pasien bahkan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Pelayanan keperawatan pada aspek *responsiveness*, perawat tidak sepenuhnya sigap dalam menanggapi permintaan ketika memberikan tindakan sehingga kepuasan pasien berada pada kategori sedang. Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (dalam Tjiptono, 2007), menyebutkan *responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kemampuan untuk memberikan jasa secara cepat dan tepat. Perawat seharusnya merespon secara sigap apa yang dibutuhkan sehingga jika pasien semakin puas maka semakin baik penilaian pasien terhadap rumah sakit dan dapat mempengaruhi

konsumen lain untuk ikut menggunakan jasa pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada aspek *assurance* tentang layanan tenaga kesehatan yang diterima pasien dalam kategori sedang dikarenakan sebagian perawat telah melakukan tindakan asuhan keperawatan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Perawat dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait dengan jaminan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (dalam Tjiptono, 2007), yang menyebutkan dalam *assurance*, pengetahuan dan ketrampilan yang baik harus dimiliki oleh setiap perawat agar dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Menurut Kurniati, (2007) apabila pasien tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan akan dapat berdampak buruk terhadap eksistensi rumah sakit.

### **Perilaku *caring* perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas perilaku *caring* perawat dalam menangani pasien dalam kategori baik sebanyak 16 orang (53,3%). Hal ini terlihat dari hasil jawaban kuisioner perilaku *caring* perawat yang sebagian besar menjawab dengan baik. Sedangkan sebanyak 12 pasien (40%) menilai perilaku *caring* perawat cukup baik dan 2 pasien (6,7%) menilai perilaku *caring* perawat kurang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebanyak 16 orang (53,3%). Dari

data diatas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap perilaku *caring* perawat dalam memberikan tindakan kepada pasien sudah baik, sehingga pasien dapat merasakan perilaku yang diberikan oleh perawat. Hal tersebut terlihat pada masing-masing pertanyaan yang rata-rata menjawab dengan skor 3 (sering) dan 4 (selalu) yaitu dari hasil jawaban kuesioner pada aspek kehadiran item 1 sebanyak 29 orang (96,7%) mengenai perawat selalu bersedia ketika pasien membutuhkan bantuan, dan aspek mendengarkan item 8 sebanyak 27 orang (90,0%) mengenai perawat merespon saat pasien berbicara.

Perilaku *caring* perawat merupakan tingkah laku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini sesuai dengan teori Potter dan Perry (2009), yang menjelaskan melalui kehadiran, klien dapat merasakan dan akan membentuk suatu suasana keterbukaan dan saling mengerti. Perawat melalui pertemuan dengan klien, dapat meningkatkan kemampuannya dengan belajar dari pengalaman ketika bertemu klien, sedangkan dengan mendengarkan keluhan pasien dapat membuat perawat secara langsung terlibat dalam kehidupan klien. Perawat akan merespon secara benar setelah bertemu dengan klien dan keluarganya. Ekspresi wajah pasien dapat membantu perawat menolong pasien mencari cara untuk mendapatkan kedamaian.

Menurut Pohan (2007), Keberhasilan suatu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat. Perawat telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik dengan pasien terkait tindakan keperawatan dan

telah melaksanakan kewajiban sebagai seorang perawat yang profesional dengan selalu bersedia ketika pasien membutuhkan bantuan dan merespon saat pasien berbicara. Disini perawat telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien, tetapi perawat masih perlu memperhatikan kinerja mutu pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepercayaan pasien sehingga kunjungan ulang pasien bertambah.

Menurut Dwidiyanti (2008), *caring* adalah manifestasi dari perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah suatu yang memburuk, memberi perhatian, cinta dan ikatan, empati, pengetahuan, penghargaan, dan menyenangkan. *Caring* merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. *Caring* sebagai tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien. *Caring* juga sebagai suatu *affect* yang digambarkan sebagai perasaan belas kasih atau empati terhadap pasien yang mendorong perawat untuk memberikan asuhan keperawatan bagi pasien.

### **Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Hasil analisis dengan uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai  $\pi$  hitung sebesar 0,404 lebih besar dari  $\pi$  tabel sebesar 0,361 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05) maka dikatakan analisis

tersebut hasilnya signifikan yang berarti bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien dan diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka dirawat sesuai sumber daya yang dimiliki, maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi. Hal ini didukung oleh teori Pohan (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien.

Sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Potter dan Perry (2009), yang menyebutkan *caring* sebagai suatu cara pemeliharaan berhubungan dengan menghargai orang lain, disertai perasaan memiliki dan bertanggung jawab. *Caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berfikir, merasa, dan mempunyai hubungan dengan sesama. Sedangkan menurut Pohan, (2007) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Koefisien nilai  $\pi$  hitung memiliki arah positif yang berarti bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat yang diberikan perawat dalam melayani pasien, maka kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta akan semakin tinggi kepuasannya,

antara kinerja perawat lebih tinggi dari pada harapan pasien.

Perilaku *caring* perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, perilaku *caring* perawat yang baik akan menjadikan kepuasan pasien ke arah positif, karena pasien memiliki kepercayaan yang tinggi dalam menilai pelayanan rumah sakit sehingga berdampak pada kunjungan ulang pasien dan rasa percaya terhadap rumah sakit. Tetapi untuk pasien yang menilai perilaku *caring* perawat cukup dan kurang akan membuat kepuasan menyimpang menjadi ke arah negatif. Hal ini dapat berdampak pada kunjungan pasien berkurang, citra sebagai pelayan kesehatan masyarakat menjadi buruk dan sakit pasien bertambah parah, kecacatan, bahkan gangguan kejiwaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra (2011), telah melakukan penelitian mengenai "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $p$  lebih kecil dari pada 0,05 ( $0,023 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di bangsal marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang "Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta", maka dari hasil analisis

penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar perilaku *caring* perawat termasuk dalam klasifikasi baik sebanyak 16 orang (53,3%).
2. Sebagian besar kepuasan pasien rawat inap dalam klasifikasi sedang sebanyak 19 orang (63,3%).
3. Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dibuktikan dengan uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai  $\tau$  hitung sebesar 0,404 dengan taraf signifikansi atau  $p = 0,003$  lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  atau  $p < \alpha$ .

## SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah
  - a. Bagi bagian kepala bidang keperawatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan, khususnya perilaku *caring* perawat kearah yang lebih baik sehingga pasien akan merasa puas dengan jasa yang diberikan dan memberikan citra baik dimasyarakat dengan lebih meningkatkan pemantauan dan evaluasi berkala.
  - b. Lebih terbuka untuk pengambilan sampel di Kelas I dan VIP sehingga akan didapatkan hasil yang lebih baik.
2. Bagi Perawat  
Bagi perawat disarankan lebih memahami tentang perilaku *caring* perawat dalam melakukan

asuhan keperawatan dengan lebih meningkatkan pelatihan yang bersifat *soft skill* dirumah sakit, sehingga pasien akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan termotivasi untuk segera sembuh.

3. Bagi Ilmu Keperawatan  
Bagi Ilmu Keperawatan hasil penelitian dapat dijadikan referensi khususnya dalam memahami dan menanamkan perilaku *caring* dan sebagai tambahan ilmu yang dapat dikembangkan lebih lanjut.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Pengumpulan data akan lebih baik apabila didukung oleh hasil observasi dan wawancara langsung terhadap responden yang akan diteliti bukan sekedar dilihat dari hasil pengisian kuesioner, sehingga hasil penelitian akan lebih baik.
  - b. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan judul “Studi Komparasi Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Bangsal VIP - Kelas I Dan Kelas II – Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwidiyanti, M. (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat/ Ners Mengamalkan Ilmu*. Hasani: Semarang.
- . (2008). *Keperawatan Dasar Konsep Caring, Komunikasi, Etika dan Aspek Spiritual dalam Pelayanan Keperawatan*. Hasani: Semarang.
- Kurniati, I. (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 Tidak Dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.*

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta: Jakarta.

Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC: Jakarta.

Potter, P.A. & Perry, A.G. (2009). *Fundamental Keperawatan Buku 1 Edisi 7*. Salemba Medika: Jakarta.

Putra, P. P. (2011). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Skripsi Tidak Dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.*

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung

Sujana, R. (2009). Peran Perawat Profesional Dalam Membangun Citra Perawat Ideal Di Mata Masyarakat dalam <http://mhs.blog.ui.ac.id>, diakses tanggal 18 November 2011.

Tjiptono, F. (2007). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kotemporer*. Andi Offset: Yogyakarta.

Wiyana, M. (2008). *Membangun Pribadi Caring Perawat dalam* <http://www.fik.ui.ac.id>, diakses tanggal 18 November 2011.