

PUBLICATION MANUSCRIPT

NASKAH PUBLIKASI

THE RELATIONSHIP BETWEEN BEHAVIOR OF CARING NURSE WITH
PATIENT SATISFACTION IN THE PKT PRIMA HOSPITAL OF SANGATTA

HUBUNGAN ANTARA PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS PKT PRIMA SANGATTA

Agus Triyono¹, Nunung Herlina², Rinnelya Agustien³



DISUSUN OLEH

AGUS TRIYONO

1311308230828

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
SAMARINDA**

2014

Hubungan antara Perilaku Caring Perawat
dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap
Rumah Sakit PKT Prima Sangatta

Agus Triyono¹, Nunung Herlina², Rinnellya Agustien³

INTISARI

Latar belakang : Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh. Perilaku *Caring* adalah esensi dari keperawatan yang mampu memfasilitasi dan meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit.

Tujuan : Mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit PKT Prima Sangatta.

Metode : *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 63 responden dari pasien ruang rawat inap (kelas I, II, III, VIP/VVIP dan HCU). Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan instrumen kuisioner.

Hasil : analisis bivariat dengan *Chi Square* didapatkan nilai $p = 0,000 (< 0,5)$ dengan nilai OR 12,083 (95% CI 3,632 – 40,201).

Kesimpulan : ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap, dimana perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat memiliki peluang 12 kali untuk membuat pasien memperoleh kepuasan dibandingkan dengan perilaku *caring* yang tidak dilakukan oleh perawat.

Kata kunci : perilaku *caring* perawat, kepuasan, dan ruang rawat inap.

¹ Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Samarinda

² Rumah Sakit Abdul Wahab Syahrani Samarinda

³ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Samarinda

The Relationship between Behavior of Caring Nurse with
Patient Satisfaction in the PKT Prima Hospital of Sangatta

Agus Triyono⁴, Nunung Herlina⁵, Rinellya Agustien⁶

ABSTRACT

Background : The behavior of caring is an action taken to provide support to the individual as a whole or comprehensive. Caring behavior is the essence of nursing is able to facilitate and improve the quality of service delivery to the patient satisfaction and generate profits for the hospital.

Objective : To determine the relationship between nurse caring behaviors with patient satisfaction in the PKT Prima hospital of Sangatta.

Methods : Descriptive cross-sectional analytic approach. Number of samples are 63 respondents from patients inpatient unit (class I, II, III, VIP/VVIP and HCU). Sampling using purposive sampling technique, the questionnaire instrument.

Results : Bivariate analysis with Chi Square p value = 0,000 ($< 0,05$) with values 12,083 OR (95% CI 3,632 to 40,201).

Conclusion : There is a significant relationship between nurse caring behaviors with patient satisfaction in the inpatient unit, where caring behavior performed by a nurse has a chance 12 times to make patients satisfied comparing with uncaring behavior by nurse.

Keywords: nurse caring behaviors, satisfaction, and patient wards

¹College Of Health Science Muhammadiyah Samarinda

² Abdul Wahab Syahrani Hospital Of Samarinda

³ College Of Health Science Muhammadiyah Samarinda

PENDAHULUAN

Caring adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh, tindakan dalam bentuk perilaku *caring* seharusnya diajarkan kepada manusia sejak lahir, masa perkembangan, masa pertumbuhan, masa pertahanan sampai dengan meninggal. *Caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan dengan profesi yang lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan. (Watson, 2002).

Perilaku *caring* perawat memungkinkan terjadinya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat dan pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien. (Anjaswani, Keliat, Sabri, 2002) Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan *caring* yang diintegrasikan dengan pengetahuan *biofisikal* dan pengetahuan mengenai perilaku manusia akan dapat meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien. Watson (1979 dalam Tomey & Alligood, 2006) menambahkan bahwa *caring* yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu.

Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan klien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit. Perilaku *caring* dapat mendatangkan manfaat finansial bagi industri pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. (Pohan, 2007)

Tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Muninjaya (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu pemahaman pengguna tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact, empathy/caring* (sikap peduli)

yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, biaya (*cost*), penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangible*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini, keandalan dan ketrampilan (*reability*), petugas kesehatan dalam memberikan perawatan, kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiviness*).

Berdasarkan hasil survei penelitian Kementerian Kesehatan RI oleh Usman (2010), dengan mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien 23 rumah sakit (umum dan swasta) yang dilakukan di lima kota besar di Indonesia, ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum.

Rumah Sakit PKT Prima Sangatta merupakan bagian dari *strategic bussines unit* (SBU) dari PT Kaltim Medika Utama (PT KMU) merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah tempat tidur sebanyak 50 buah dengan BOR rata-rata 40 % dan jumlah pasien rawat inap rata-rata 200 pasien tiap bulan. Pada triwulan kedua tahun 2014 (April-Juni), terjadi penurunan BOR yaitu 35 % dengan jumlah pasien rata-rata 170 pasien tiap bulan. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan pasien terhadap RS PKT Prima Sangatta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat RS PKT Prima Sangatta peneliti melakukan wawancara prasuvei pada 10 pasien di ruang rawat inap (kelas II, I, dan VIP) RS PKT Prima Sangatta dengan hasil sebagai berikut, 2 pasien mengatakan puas terhadap perilaku *caring* perawat, sedangkan 8 pasien mengatakan kurang puas terhadap perilaku *caring* perawat dikarenakan kurang ramah, kurang memberikan informasi kepada pasien, tidak memperkenalkan diri dan kurang mengontrol cairan infus sehingga cairan infus kosong.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian *deskriptif analitik*. Peneliti melakukan

pengukuran variabel independen dan dependen, kemudian menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antara variabel dengan pendekatan *cross sectional* untuk melihat adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta. Perilaku *caring* perawat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien diruang rawat inap yaitu ruang kelas III / bangsal, kelas II, kelas I, VIP dan VVIP serta HCU RSPKTPrima Sangatta sebanyak 170 pasien. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu suatu metode pengambilan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki oleh peneliti sehingga sampel dapat mewakili karakteristik populasi yang hendak diteliti (Nursalam, 2008). Sampel pada penelitian ini adalah 63 responden yang memenuhi syarat *inklusi*. Adapun syarat *inklusi* pada penelitian ini adalah pasien rawat inap minimal 2 hari, pasien bisa membaca dan menulis, bersedia menjadi responden, untuk pasien anak atau balita dapat diwakili oleh orang tua.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berbentuk kuisiонер yang terdiri dari 3 bagian yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan teori dan referensi yaitu : bagian pertama (kuisiонер A) berisi tentang karakteristik *responden* yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, bagian kedua (kuisiонер B) adalah instrumen untuk variabel perilaku *caring* perawatsebanyak 25 pernyataan,dan bagian ketiga (kuesiонер C) adalah instrumen untuk variabel *dependen* yaitu kepuasan pasien sebanyak 16 pernyataanmasing-masing menggunakan skala *likert*.

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji dilakukan dengan menggunakan responden (pasien) yang dirawat di rumah sakit PKT Bontang dengan jumlah responden 30 pasien rawat inap dan dilakukan pada tanggal 13 sampai dengan 25 Oktober 2014.

Hasil validitas dengan menggunakan rumus *Person Product Moment* didapatkan hasil bahwa variabel X (perilaku *caring*) dan variabel Y (kepuasan) menunjukkan nilai

korelasi tiap-tiap item pernyataan $> 0,361$ (r hitung $> r$ tabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronhbach* nilai variabel X (perilaku *caring*) adalah 0,918 dan nilai variabel Y (kepuasan) adalah 0,901. Hal ini menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap-tiap item pernyataan $> 0,6$ atau r hitung $> r$ tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah *reliabel* dan dapat digunakan dalam analisis data/penelitian selanjutnya.

Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta pada tanggal 10 sampai dengan 30 Nopember 2014. Adapun hasil dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Analisis univariat responden

| No | Karakteristik | N | % |
|-------|------------------|----|-----|
| 1 | Umur | | |
| | < 25 tahun | 16 | 25 |
| | 25-35 tahun | 32 | 51 |
| | 36-45 tahun | 10 | 16 |
| | 46-55 tahun | 4 | 6 |
| | ≥ 56 tahun | 1 | 2 |
| Total | | 63 | 100 |
| 2 | Jenis kelamin | | |
| | Laki-laki | 27 | 43 |
| | Perempuan | 36 | 57 |
| Total | | 63 | 100 |
| 3 | Pendidikan | | |
| | SD | 6 | 10 |
| | SMP | 3 | 5 |
| | SMU | 38 | 60 |
| | Perguruan tinggi | 16 | 25 |
| Total | | 63 | 100 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | PNS/TNI/POLRI | 1 | 2 |
| | Pegawai swasta | 33 | 52 |
| | Wiraswasta | 9 | 14 |
| | Ibu Rumah tangga | 18 | 29 |
| | Lain-lain | 2 | 3 |
| Total | | 63 | 100 |
| 5 | Lama dirawat | | |
| | 2-3 hari | 36 | 57 |
| | 4-6 hari | 25 | 40 |
| | ≥ 7 hari | 2 | 3 |
| Total | | 63 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah berumur 25-35 tahun, yaitu 32 responden (51%), sedangkan yang paling sedikit adalah berumur

≥ 56 tahun, yaitu 1 responden (2%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan bahwa yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 27 responden (43 %) dan yang berjenis kelamin perempuan 36 responden (57 %). Dengan demikian sebagian besar responden adalah perempuan. Hasil penelitian berdasarkan karakteristik pendidikan diperoleh data bahwa pendidikan responden yang terbanyak adalah tamat SMU yaitu sebanyak 38 responden (60%) dan yang paling sedikit adalah tamat SMP yaitu sebanyak 3 responden (5 %).

Jenis pekerjaan responden yang terbanyak pada penelitian ini adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 33 responden (52%) dan yang paling sedikit adalah PNS/POLRI/TNI yaitu sebanyak 1 responden (2%). Dan berdasarkan tabel untuk karakteristik berdasarkan lama hari rawat, maka didapatkan bahwa lama hari rawat responden terbanyak adalah 2-3 hari yaitu 36 responden (57 %), diikuti oleh lama hari rawat 4-6 hari dengan jumlah 25 responden (40 %) dan lama hari rawat ≥ 7 hari sebanyak 2 responden (3 %).

2. Analisis Univariat Variabel

| Perilaku Caring | N | % |
|-----------------|----|------|
| Dilakukan | 35 | 55,6 |
| Tidak dilakukan | 28 | 44,4 |
| Total | 63 | 100 |

| Kepuasan Pasien | N | % |
|-----------------|----|------|
| Puas | 37 | 58,7 |
| Tidak puas | 26 | 41,3 |
| Total | 63 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diperoleh gambaran bahwa untuk variabel bebas (perilaku *caring*) diperoleh data bahwa perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat adalah 55,6% dan 44,4% perilaku *caring* tidak dilakukan oleh perawat, sedangkan gambaran variabel terikat (kepuasan pasien) diperoleh data bahwa pasien yang menyatakan puas adalah sebesar 58,7% (37 responden) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 41,3% (26 responden).

3. Analisis Bivariat

| Perilaku caring | Puas | Tidak | Kepuasan pasien | | P value | OR |
|-----------------|------|-------|-----------------|--|---------|----|
| | | | Total | | | |
| | | | | | | |

| | N | % | N | % | N | % | | |
|-----------|----|------|----|------|----|------|-------|----|
| Dilakukan | 29 | 82,9 | 6 | 17,1 | 35 | 55,6 | 0,000 | 12 |
| Tidak | 8 | 28,6 | 20 | 71,4 | 28 | 44,4 | | |
| Total | 37 | | 26 | | 63 | 100 | | |

Sumber : Data Primer

digambarkan bahwa dari 35 pasien (55,6%) terdapat 29 pasien (82,9%) menyatakan puas terhadap perilaku *caring* yang dilakukan perawat, namun demikian masih terdapat 6 pasien (17,1%) yang menyatakan tidak puas. Demikian sebaliknya dari 28 pasien (44,4%), sebanyak 20 pasien (71,4%) menyatakan tidak puas karena perilaku *caring* tidak dilakukan oleh perawat, namun demikian sebanyak 8 pasien (28,6%) masih merasa puas.

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai OR 12,083 (95% CI 3,632 – 40,201), artinya perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat memiliki peluang 12 kali untuk membuat pasien memperoleh kepuasan dibandingkan dengan perilaku *caring* yang tidak dilakukan oleh perawat.

Pembahasan

1. Umur

Distribusi umur responden berdasarkan hasil penelitian adalah dewasa muda (18-35 tahun) sebanyak 76%, dewasa madya (35-55 tahun) sebanyak 22% dan dewasa tua / akhir (> 55 tahun) sebanyak 2%. Hurlock (2004), mengatakan bahwa umur adalah indeks yang menempatkan individu-individu dalam urutan perkembangan. Umur mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, semakin bertambah umur seseorang semakin bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang diperolehnya.

Dari penelitian terkait Tanjung (2011), dalam hasil penelitiannya di RSUD Deli Serdang Lubukpakam mengatakan bahwa umur > 30 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 52 (74,3%). Pada penelitian Abdul (2013), responden terbanyak didominasi oleh usia dewasa yaitu 55 (85,9%).

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti berasumsi bahwa mereka yang berada di usia dewasa muda atau usia produktif,

telah mencapai kematangan mental dan pola pikir sehingga mendorong seseorang untuk tampil *perfect*. Hal ini memberikan motivasi kepada masing-masing individu untuk senantiasa dalam kondisi prima atau sehat, sehingga pada saat sakit atau mengalami masalah kesehatan maka seseorang akan berobat/mengunjungi layanan kesehatan dengan mutu yang memuaskan.

2. Jenis Kelamin

Presentasi responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 (57%). Hasil penelitian terkait Tanjung (2011), menyatakan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu 52,9%. Penelitian ini bertolakbelakang dengan Abdul (2013), yang menyatakan bahwa responden laki-laki merupakan responden terbesar dengan 37 atau 57,8%. Menurut Robbins & Judge (2008), wanita menghabiskan waktu lebih banyak untuk menganalisa suatu hal dibandingkan dengan pria. Pasien wanita lebih teliti dalam menilai perilaku orang lain dan lebih mampu mengekspresikan penilaiannya mengenai perilaku orang lain termasuk perilaku perawat dalam memenuhi kepuasan pasien.

McClellan (2010), mengatakan bahwa jenis kelamin tidak ada hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan jumlah responden 33 laki-laki dan 3 perempuan. Asumsi peneliti adalah tidak ada perbedaan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan terhadap kepuasan.

3. Pendidikan

Karakteristik pendidikan responden terbanyak adalah SMU yaitu 38 orang (60%). Hal ini sejalan dengan penelitian terkait Tanjung (2011), menyebutkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMU merupakan terbanyak dengan 41,4% dan mempunyai harapan lebih tinggi terhadap perilaku *caring* perawat. Penelitian Abdul (2013), responden dengan pendidikan SMU dan perguruan tinggi merupakan responden terbanyak dengan jumlah masing-masing adalah 22 responden (34,4%). Pendidikan mempengaruhi proses belajar, oleh karenanya mereka yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi semakin mudah dalam menerima informasi. Serta cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media

masa, semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan (Notoatmodjo, 2010).

Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Peneliti berasumsi bahwa informasi atau pengetahuan dari media massa lebih banyak didapatkan sehingga berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien.

4. Pekerjaan

Distribusi karakteristik pekerjaan responden sebagian besar adalah pegawai swasta yaitu 33 (52%). Hal ini bertolak belakang dengan penelitian terkait Tanjung (2011) yang menyatakan bahwa pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga (25,7%) dan penelitian Abdul (2013) menyebutkan responden dengan pekerjaan tetap (67,2%).

Ekowarni (2003), mengatakan bahwa jenis pekerjaan dapat mempengaruhi kepuasan klien / pasien atas pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit, misalnya pada pasien yang pekerjaan sehari-harinya sebagai pejabat Pemerintah atau PNS atau aparat militer dengan pangkat tertinggi. Sedangkan pasien dengan kategori pekerjaan buruh cenderung takut untuk bertanya kemajuan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya, sehingga mereka lebih banyak diam dan bersifat pasif, karena status yang mereka miliki atas pekerjaan yang mereka lakukan dianggap tidak mampu untuk mempertanyakan kemajuan pengobatan dan pelayanan.

Asumsi peneliti adalah pegawai / karyawan swasta mempunyai ikatan dengan perusahaan atau tempat mereka bekerja yang senantiasa mengupayakan agar karyawan dan juga keluarganya dalam kondisi terjaga kesehatannya. Dengan kondisi kesehatan prima dan kehadiran kerja yang tinggi akan menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi sesuai

harapan atau target perusahaan, sehingga layanan / fasilitas kesehatan yang mampu memberikan kepuasan layanan yang paripurna selalu diharapkan oleh perusahaan dan karyawan.

5. Lama Hari Rawat

Karakteristik lama hari rawat responden terbanyak adalah 2-3 hari yaitu 36 (57%), ini menunjukkan bahwa klien yang paling banyak dirawat adalah dengan lama hari rawat 2-3 hari. Hal ini sejalan dengan penelitian terkait Tanjung (2011) yang menyatakan responden dengan lama hari rawat 3 hari sebanyak 47,1%.

Menurut Wolf (2003), pendeknya waktu rawat pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku perawat dan tentunya terhadap kepuasan pasien. Pengalaman dan lama waktu rawat seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien kepada pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat.

Jones (2008), menjelaskan bahwa untuk menciptakan sebuah kepercayaan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan kebersamaan perawat dan pasien. Berdasarkan data tersebut di atas peneliti berasumsi, adanya pengalaman masa lalu dari pasien tentang layanan rumah sakit dalam memberikan layanan yang memuaskan membawa dampak terhadap kepuasan pasien saat menggunakan layanan / perawatan di waktu berikutnya.

6. Perilaku *Caring*

Distribusi berdasarkan perilaku *caring* perawat didapatkan 35 (55,6%) perilaku *caring* dilakukan oleh perawat dan 28 (44,4%) perilaku *caring* yang tidak dilakukan oleh perawat.

Swanson (1991); Tomey dan Alligood (2006), mengilustrasikan perilaku *caring* dalam lima proses *caring* dengan masing-masing bagiannya mempunyai sifat berbeda, yaitu *knowing*, *being with*, *doing for*, *enabling* dan *maintaining belief*. Berdasarkan lima proses *caring* tersebut tercermin sebuah gambaran yang utuh tentang kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor yang menjadi kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seorang perawat.

7. Kepuasan Pasien

Berdasarkan data didapatkan bahwa pasien yang mengatakan puas adalah 37

(58,7%) dan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 26 (41,3%). Hal ini sesuai dengan pendapat Greenfield (2008), menyatakan bahwa perilaku *caring* yang diharapkan oleh pasien terhadap perawat mencakup kepribadian yang ramah, dedikasi terhadap tugas, empati terhadap pasien, dan respon cepat terhadap kebutuhan pasien. Pasien akan sangat sensitif apabila mendapat perlakuan yang kurang berkenan dari perawat sehingga berbagai stigma negatif tentang sikap dan perilaku perawat masih sering terdengar diberbagai layanan kesehatan terutama rumah sakit.

Garperz, 1997 (dalam Nasution, 2005), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung dengan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya. Sehingga kepuasan pasien sangat tergantung dari baik buruknya interaksi perawat - klien.

8. Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik menggunakan *uji chi square* diperoleh, nilai $p = 0,000$ pada $\alpha 0,05$ berarti $p \text{ value} < \alpha$ sehingga H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta.

Perilaku *caring* perawat yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta adalah 55,6 % dan yang tidak dilakukan adalah 44,4 %, sedangkan pasien yang menyatakan puas sebanyak 58,7% dan pasien yang menyatakan tidak puas sebesar 41,3 %. Peneliti berasumsi bahwa pada dasarnya perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta berada pada tahap perilaku / psikomotor pertama yaitu tindakan terpimpin, yang berarti bahwa subyek atau seseorang telah melakukan sesuatu tetapi masih tergantung pada tuntunan atau menggunakan panduan (Notoatmodjo, 2010).

Garpez, 1999 (dalam Nasution, 2005) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan

pelanggan adalah Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan pelanggan ketika melakukan transaksi yaitu pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk, pengalaman dari teman, dan komunikasi iklan.

Tjiptono (2004), mengatakan bahwa kepuasan klien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain: Kinerja / *performance* dari pelayanan yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja ini misalnya: Kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan klien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan rumah sakit. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini klien / pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan klien. Klien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila klien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika klien merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggono (1996), yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh ketrampilan perawat, perilaku perawat serta fasilitas yang ada di rumah sakit.

Cravens (1996), mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah citra, yaitu citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan sudut positif. Terbentuknya citra merek (*brand image*) dan nilai merek (*brand equity*) adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

Hutt dan Spell dalam Nasution (2004), mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi utama yaitu, *technical quality*, *functional quality* dan *corporate image*. Pada dimensi *corporate image* terdiri dari profit, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan atau layanan

jasa.

Dari data di atas, peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien disebabkan oleh *brand image* dari rumah sakit sebagai rumah sakit yang handal dan terpercaya. Di samping itu ciri dan daya tarik dari rumah sakit yaitu adanya kolam di tengah rumah sakit.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien, peneliti berasumsi, untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS PKT Prima Sangatta, maka manajemen rumah sakit perlu memperhatikan fasilitas yang ada yaitu fasilitas umum ataupun medis tentang kelengkapan dan pemeliharannya. Seperti pengadaan *water heater* di ruang VIP / VVIP, pemeliharaan gedung dan ruang rawat inap. Dalam hal ketrampilan dan perilaku perawat maka perlu adanya pelatihan tentang *customer satisfaction* maupun pelatihan lain yang berkaitan dengan kompetensi bagi perawat.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden/pasien di RS PKT Prima Sangatta adalah 1) umur responden : < 25 tahun 25 %, 25-35 tahun 51%, 36-45 tahun 16 %, 46-55 tahun 6% dan ≥ 56 tahun 2%. 2) jenis kelamin : laki-laki 43%, perempuan 57%. 3) pendidikan responden : SD 10%, SMP 5%, SMU 60%, dan perguruan tinggi 25%. 4) pekerjaan responden : PNS/POLRI/TNI 2%, pegawai swasta 52%, wiraswasta 14%, ibu rumah tangga 29% dan lain-lain 3%. 5) lama hari rawat responden : 2-3 hari 57%, 4-6 hari 40% dan ≥ 7 hari sebanyak 3%.
2. Perilaku caring di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta, sebagian besar dilakukan oleh perawat (55,6%) dan sebagian lainnya tidak dilakukan oleh perawat (44,4%).
3. Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKT Prima Sangatta tergolong baik yaitu (58,7%) dan hanya (41,3%) pasien yang menyatakan tidak puas.
4. Ada hubungan yang signifikan / bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. (*p-value* $0,000 < \alpha 0,05$).

B. Saran

Dalam penelitian ini dari uraian pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran:

1. Untuk Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian dengan metode studi banding antara perilaku *caring* yang dilakukan perawat di rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta.
2. Untuk Institusi Pendidikan
Dapat menjadi masukan dalam proses pembelajaran dan pendidikan tentang Perilaku *Caring* Perawat.
3. Untuk Institusi Pelayanan
Sebagai upaya untuk meningkatkan profesionalisme perawat, maka perlu diberikan pelatihan tentang *Customer Satisfacation*. Dan bagi manajemen rumah sakit, peningkatan sumber daya manusia bagi tenaga kesehatan dengan berbagai pelatihan dan upaya mewujudkan harapan/keinginan pasien perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas dan mutu layanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Abdul. (2013). *Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Baubau Buton*, Jurnal Keperawatan.

Anggono, J.B. (1996). *Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Atas Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Elizabeth Semarang*. Thesis Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana UI Jakarta

Anjaswani, Keliat, B.A, Sabri, L. (2002). *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit Umum dr. Saiful Anwar Malang*. Jurnal Keperawatan Indonesia Volume 6 (2):41-48. Jakarta: FIK UI

Cravens, D.W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Jakarta : Erlangga

Dwidiyanti, M. (2007). *Konsep Caring*. Diakses 4 Desember 2012 dari <http://staff.undip.ac.id/psikfk/meidiana/2010/06/04/konsep-caring/>

Ekowarni, E. (2003). *Psikologi Perkembangan Dan Perubahan Sosial*. Temu Ilmiah Nasional III, Ikatan Psikologi Perkembangan Indonesia. Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta.

Greenfield, B.H. (2008). *Meaning Of Caring During Their First Year Of Clinical Practice*. *Journal Of Nursing Research* (8thed).

Hurlock, E. B. (2006) *Psikologi Perkembangan*, Jakarta : Erlangga

Jones. (2008). *Perception Of Nurses Caring Behaviors By Trauma Patient*. *Journal of Advance Nursing* (2nd ed).

Mc Clean. (2010). *Assesing The Security Needs Of Patient In Medium Secure Psychiatric Care In Northern Ireland*.

Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC

Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia

Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta

Robbins & Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi (D Angelica, dkk, Penerjemah) (12th ed)*, Jakarta : Salemba Empat

Tanjung, N. (2011). *Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Deli Serdang Lubukpakam*. Jurnal Keperawatan

Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset

Tomey, A.M., & Alligood, M.R. (2006). *Nursing Theorists And Their Work (6th ed)*. Missouri; Mosby Elsevier

Watson, J. (2002). *Theory Of Human Caring*. [Http://www2.uspsc.edu/son/caring/content/wct.asp](http://www2.uspsc.edu/son/caring/content/wct.asp)

Wolf, Z.B & Miller, P.A. (2003).
*Relationship Between Nurse Caring And
Patient Satisfaction In Patient*

*Undergoing
Prosedure.*

Invasive

Cardiac