

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA NASIONAL INDONESIA ANGKATAN DARAT (TNI AD) DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (D.K.T) SIDOARJO**

Eka Rahmawati\*), Widiharti\*\*)

\*) Mahasiswa STIKES Insan Unggul Surabaya

\*\*) Dosen STIKES Insan Unggul Surabaya

**Background :** *Behavior nurse caring represent one the very aspect relate to service treatment, because caring include link between human being and have an effect on to quality service and satisfaction patient. The purpose of this research is for analizing behavioral link nurse caring with satisfaction patient in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo.*

**Metods :** *analytic design, sectional cross. Population of 96 patient and sample of 77 patient. Technique sample interpretation : simple random sampling. Instrument with quesioner sheet. Data processing : statistic experiment of rank spearman corelation.*

**Results :** *The result of research is most of the behavioral link nurse caring with satisfaction patient in the inpatientof TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo at category good caring behaviors of nurse with frequency 52 patients (67,5%). patient satisfaction in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo almost at all with frequency 60 patient (78%). The result of statistic experiment of rank spearman corelation shows the score  $p < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) so  $H_0$  is refused.*

**Conclusion :** *There is relationship between behavioral of nurse caring with patient satisfaction in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital Sidoarjo.*

**Kata kunci :** *Perilaku Caring Perawat, Kepuasan Pasien*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Ningsy, 2014)

Keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling erat hubungannya dengan penderitaan, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien (Nursalam, 2014).

Seorang perawat mempunyai perilaku *caring* untuk memberikan



asuhan keperawatan yang bermutu sehingga dalam pelayanan kesehatan dapat memuaskan bagi klien. Kemampuan *caring* perawat terhadap pasien memiliki nilai-nilai perawatan yang mengubah keperawatan dari pekerjaan menjadi profesi yang lebih terhormat. *Caring* tidak hanya mempraktikkan seni perawatan, memberi kasih sayang untuk meringankan penderitaan pasien dan keluarganya, meningkatkan kesehatan dan martabat tetapi juga memperluas aktualisasi diri perawat (Fahrhani, 2011).

Menurut Nursalam (2014) Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang di dapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya.

Menurut data yang diperoleh dari MPK (Mutu Pelayanan Kesehatan) untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, di negara maju seperti Amerika telah membentuk *National Quality Forum* (NQF) sejak tahun 2004 yang mana menetapkan 15 standar nasional untuk digunakan dalam mengevaluasi asuhan keperawatan. Standar-standar tersebut dikenal sebagai 15 NQF. Selain itu, mereka juga memiliki sistem database keperawatan nasional yaitu *The National Database of Nursing Quality Indicators* (NDNQI) yang memberikan laporan per triwulan dan tahunan meliputi indikator struktur,

proses, dan hasil untuk mengevaluasi asuhan keperawatan pada tingkat unit. Sementara di Indonesia indikator mutu keperawatan sampai saat ini belum secara resmi ditetapkan oleh kementerian kesehatan, namun sejak tahun 2008 beberapa indikator mutu keperawatan telah disusun yang mana rancangan indikator pelayanan keperawatan tersebut meliputi enam indikator mutu yaitu keselamatan pasien yang meliputi dekubitus, kejadian jatuh, kesalahan pemberian obat dan cedera akibat restrain, kenyamanan, pengetahuan, kepuasan pasien, *self care* dan kecemasan (Ningsy, 2014).

Berdasarkan pantauan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), keluhan pasien yang disampaikan melalui media cetak sepanjang tahun 2009 terdapat 54 kasus keluhan yang terdistribusi dalam lima ragam keluhan, meliputi keluhan mengenai informasi/pembayaran, sarana/prasarana, tidak memenuhi SOP (*Standard Operating Procedure*), dokter tidak profesional serta keamanan dan kenyamanan. Pada tahun 2010 jumlah keluhan bertambah menjadi enam ragam yaitu penambahan keluhan mengenai pembayaran administrasi. Informasi dan pelayanan, merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen sepanjang tahun 2010 dengan jumlah total sebanyak 27 kasus (YLKI, 2011).

Menurut wahyuni (2015) tentang tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83%



menyatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%), dan kurang ramah (33,3%). Kemudian penelitian Damayanti tentang harapan dan kepuasan pasien di sebuah rumah sakit pemerintah di Surabaya pada tahun 2000 yaitu dengan mengambil sampel 48 responden di UPF interna dan paviliun menunjukkan bahwa pasien lebih mengharapkan kesabaran dan perhatian dari kinerja tenaga keperawatan. Hasil ini menunjukkan bahwa 41% responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dan sebanyak 59% sisanya menyatakan puas.

Berdasarkan data rawat inap yang diambil dari tanggal 14 April 2016 sampai tanggal 21 April 2016, jumlah data pasien yang di rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo yaitu :

Tabel 1 Jumlah data perilaku *caring* perawat Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

Ruang Rawat Inap	Jumlah Pasien	Puas	Tidak Puas
Kelas I	1	7,2%	2,8%
Kelas II	2	13,6%	6,4%
Kelas III	5	8%	42%
VIP	2	12,4%	7,6%
Total	10	41,2%	58,8%

Berdasarkan data pasien Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo menunjukkan hasil pencapaian tentang perilaku *caring* perawat dari total kelas I, II, III, dan VIP yang berjumlah 10 orang menunjukkan sebanyak 41,2% menyatakan puas dan tidak puas

sebanyak 58,8%. Data yang paling banyak menunjukkan ketidakpuasan adalah kelas III sebanyak 42%. Keluhan terbesar adalah kurangnya rasa *Emphaty* dari perawat, kurangnya perawat duduk dengan pasien dan menanyakan keluhan pasien, serta kurangnya perawat bertukar pendapat (*Sharing*) tentang masalah pribadi pasien sedangkan hasil pencapaian tentang kepuasan pasien dari total kelas I, II, III dan VIP yang berjumlah 10 orang menunjukkan sebanyak 44% sangat puas, puas sebanyak 30,8%, cukup puas sebanyak 18,8%, tidak puas sebanyak 4,8% dan sangat tidak puas sebanyak 1,6%. Keluhan terbanyak didapatkan pada kelas III karena kurang lengkapnya peralatan, bangunan rumah sakit yang terlihat kotor, kurangnya kebersihan dan papan informasi yang tidak jelas.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian analitik, pendekatan *cross sectional*, yang merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (Hidayat, 2014). Populasi adalah semua pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo. Sampel sebagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2014). Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo sebanyak 77 orang. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling*. Analisa data Uji statistik korelasi *Spearman Rank (rho)* dengan taraf signifikan 0,05.

## Hasil Penelitian

### 1. Data Umum



### 1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016

No.	Umur	F	%
1	≤ 20 Tahun	3	3,9
2	21-40 Tahun	49	63,6
3	≥ 40 Tahun	25	32,5
Total		77	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo berumur 21-40 tahun dengan frekuensi 63,6%.

### 2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD Sidoarjo Tahun 2016.

No.	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	32	41,5
2	Perempuan	45	58,5
Total		77	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo berjenis kelamin perempuan 58,5%.

### 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD Sidoarjo Tahun 2016.

No.	Tingkat Pendidikan	F	%
1	SD	2	2,6
2	SMP	10	13
3	SMA	40	52
4	PT	25	32,4
Total		77	100

Berdasarkan tabel 4 sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit

TNI AD (D.K.T) Sidoarjo tingkat pendidikannya SMA 52%.

### 4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5 Distribusi Pasien Berdasarkan pekerjaan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD Sidoarjo Tahun 2016.

No.	Pekerjaan	f	%
1	Swasta	47	61
2	Wiraswasta	18	23,4
3	PNS	12	15,6
Total		77	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo bekerja swasta dengan frekuensi 61%.

### 2. Data Khusus

#### 1. Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD Sidoarjo Tahun 2016.

No.	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	F	%
1.	Kurang	3	3,9
2.	Cukup	22	28,6
3.	Baik	52	67,5
Total		77	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui sebagian besar perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo pada kategori baik dengan frekuensi 67,5%.

#### 2. Kepuasan Pasien

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD Sidoarjo Bulan Tahun 2016.

No.	Kepuasan Pasien	f	%
1.	Sangat puas	10	12,9
2.	Puas	60	78
3.	Cukup puas	6	7,8
4.	Tidak Puas	1	1,3



5.	Sangat Tidak puas	0	0
Total		77	100

Berdasarkan tabel 7 kepuasan pasien di Ruang Rawat

Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo pada kategori puas dengan frekuensi 78%.

### 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 8 Tabulasi Silang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016

NO	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien										Jumlah	
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Baik	8	15,4	44	84,6	0	0	0	0	0	0	52	100
2	Cukup	2	9,1	16	72,7	4	18,2	0	0	0	0	22	100
3	Kurang	0	0	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0	3	100
	Total	10	13	60	77,9	6	7,8	1	1,3	0	0	77	100

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 77 pasien, sebagian kecil menyampaikan kepuasan pasien sangat puas pada perilaku *caring* perawat baik yaitu sebanyak 8 (15,4%) pasien dan sebagian besar jumlahnya lebih banyak menyampaikan bahwa kepuasan pasien puas pada perilaku *caring* perawat baik yaitu sebanyak 44 (84,6%) pasien, dibandingkan dengan kepuasan pasien cukup puas pada perilaku *caring* perawat cukup yaitu sebanyak 4 (18,2%) pasien dan kepuasan pasien tidak puas pada perilaku *caring* perawat kurang yaitu sebanyak 1 (33,3%) pasien dan tidak ada yang menyampaikan sangat tidak puas.

### 3. Analisis Data

Hasil analisis dengan uji statistik kolerasi *Rank Spearman* ( $\rho$ ) didapatkan nilai probabilitas  $p = 0,000$  dan nilai  $\alpha = 0,05$  yang berarti  $p \leq \alpha$  dan korelasi koefisien 0,391

yang artinya rendah. Menunjukkan ada hubungan perilaku *caring*

perawat dengan kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo tahun 2016.

## PEMBAHASAN

### 1. Perilaku *Caring* Perawat

Berdasarkan tabel 6, didapatkan data dari 77 pasien sebagian besar menunjukkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo baik sebanyak 52 (67,5%) pasien lebih besar dari pada perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 22 (28,6%) pasien dan perilaku *caring* perawat kurang sebanyak 3 (3,9%) pasien.

Hasil penelitian sebagian besar pasien berumur 21-40 tahun (63,6%), berjenis kelamin perempuan (58,5%), berpendidikan SMA (52%), dan sebagian besar bekerja swasta (61%).

*Caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan, hal tersebut



meliputi keinginan untuk merawat, kesungguhan untuk merawat dan tindakan merawat (*caring*). Tindakan *caring* meliputi komunikasi, tanggapan yang positif, dukungan atau intervensi fisik oleh perawat (Kozier, 2010). Sesuai sepuluh karatif Watson, sikap perawat yang memiliki perilaku *caring* apabila dapat membentuk sistem nilai altruistik pasien, menciptakan kepercayaan-harapan, meningkatkan rasa sensitif terhadap diri sendiri dan sesama, membangun pertolongan-kepercayaan, hubungan *caring* manusia, dapat mempromosikan dan pasien dapat mengungkapkan perasaan positif dan negatif, menggunakan proses *caring* yang kreatif dalam penyelesaian masalah, mempromosikan tranpersonal belajar mengajar, menyediakan dukungan, perlindungan dan atau perbaikan suasana mental, fisik, sosial dan spiritual, serta pasien mendapatkan kebutuhan manusia, mengizinkan adanya kekuatan-kekuatan fenomena yang bersifat spiritual (potter dan perry, 2009).

Hasil kajian dari beberapa sumber terdapat banyak faktor yang menyebabkan para perawat berperilaku *caring*, antara lain *caring* yang baik dipengaruhi oleh faktor individu. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku individu. Sub variabel demografis mempunyai efek tidak langsung pada perilaku dan kinerja individu. Karakteristik demografis meliputi usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, masa kerja, status perkawinan, dan status kepegawaian (Fahriani, 2011).

Hasil penelitian Ramadhani (2015) diketahui bahwa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan

pekerjaan sangat berpengaruh dalam penilaian perilaku *caring* perawat semakin bertambah usia maka semakin bertambah pula pengetahuannya. Begitu pula dengan jenis kelamin, wanita lebih sensitif dari pada laki-laki sehingga dalam mempersepsikan sesuatu keadaan biasanya wanita lebih cepat memberikan persepsi dibandingkan laki-laki. Tingkat pendidikan pasien juga berpengaruh, semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin tinggi pula pengetahuannya karena mempengaruhi kemampuan berfikirnya dan status pekerjaan diartikan sebagai sebuah aktifitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya dan sarana untuk mendapatkan penghasilan sebagai imbalan atas aktifitas yang telah dilakukan (Ramadhani, 2015).

Dari hasil penelitian, sebagian besar pasien menyatakan perilaku *caring* perawat baik sebanyak 52 (67,5%) pasien dikarenakan perawat sudah mematuhi semua prosedur yaitu membantu perawatan diri pasien selama di ruang rawat inap, menjelaskan prosedur tindakan, bersikap manis kepada pasien, mengukur tanda vital (tekanan darah, suhu, nadi dan pernafasan), dan mendengarkan keluhan pasien. Perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 22 (28,6%) pasien yaitu perawat melaporkan kondisi pasien kepada perawat senior dan perawat bersikap gembira. perilaku *caring* perawat kurang sebanyak 3 (3,9%) pasien dikarenakan perawat kurang menempatkan kebutuhan pasien sebagai kebutuhan pribadi dan kurang mengobservasi efek medikasi atau efek pengobatan kepada pasien.

Perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI



AD (D.K.T) Sidoarjo sudah optimal dalam menunjang asuhan keperawatan. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Perawat yang menunjukkan perilaku *caring*, dampak yang dirasakan akan sangat besar bagi perawat dan pasien.

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5.6 didapatkan data dari 77 pasien hampir seluruhnya menunjukkan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo menyatakan puas sebanyak 60 (78%) pasien. Hasil penelitian sebagian besar pasien berumur 21-40 tahun (63,6%), berjenis kelamin perempuan (58,5%), berpendidikan SMA (52%), dan sebagian besar bekerja swasta (61%).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Muninjaya, 2004).

Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2008).

Pasien yang merasa puas dengan asuhan profesional lebih cenderung menggunakan pelayanan di waktu mendatang sehingga asuhan psikologis yang baik dapat membuat

perbedaan signifikan pada konsumen (Morrison & Burnard, 2009).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor (Griffith, 1987 dalam Susanti, 2008) yaitu : waktu tunggu, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur perjanjian atau administrasi, pendekatan dan perilaku perugas (*caring*), fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus dirawat, fasilitas umum yang lain seperti mutu makanan dan pengaturan kunjungan serta hasil *treatment* atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien.

Kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo pada kategori puas lebih besar jumlahnya yaitu 60 (78%) pasien dari pada sangat puas yaitu sebanyak 10 (12,9%) pasien dikarenakan tenaga medis sudah memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati, dan tepat waktu. Selain itu perawat juga menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan, perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah serta melakukan tindakan sesuai prosedur. Kepuasan pasien cukup puas sebanyak 6 (7,8%) pasien dikarenakan rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman, WC dan air serta papan petunjuk yang jelas. Kepuasan pasien tidak puas dikarenakan bangunan rumah sakit tidak terlihat indah dan bersih karena pada saat tersebut masih dilakukan tahap renovasi bangunan rumah sakit.

Peneliti beranggapan kepuasan pasien di rumah sakit TNI



AD (D.K.T) Sidoarjo sudah baik dalam memberikan kepuasan kepada pasien. hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam hubungannya dengan pasien atau keluarga pasien karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan) pelayanan keperawatan rumah sakit sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatannya.

### 3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 8 hasil tabulasi silang dapat diketahui dari 77 pasien hampir seluruhnya menyampaikan bahwa perilaku *caring* perawat baik dan kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 44 (84,6%) pasien. Perilaku *caring* perawat cukup dan kepuasan cukup puas yaitu sebanyak 4 (18,2%) pasien. Perilaku *caring* perawat kurang dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 1 (33,3%) pasien dan tidak ada yang menyampaikan sangat tidak puas. Uji korelasi *Spearman Rank (rho)* dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $p$  sebesar 0,000 yang berarti  $p \leq \alpha$  dan korelasi koefisien 0,391 yang artinya rendah. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

Leininger mendefinisikan *caring* meliputi tindakan asistif, suportif dan fasilitatif yang diajukan bagi individu atau kelompok lain yang memiliki kebutuhan yang nyata atau telah diantisipasi. Perilaku *caring* meliputi kenyamanan, kasih sayang, kepedulian, perilaku koping, empati, memudahkan, memfasilitasi,

minat, keterlibatan, tindakan konsultasi kesehatan, tindakan instruksi kesehatan, tindakan pemeliharaan kesehatan, perilaku menolong, cinta asuhan, kehadiran, perilaku protektif, berbagi perilaku stimulasi, penurunan stress, bantuan, kelembutan, sentuhan dan kepercayaan (Kozier dkk, 2010).

Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, maka pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan responden ditemukan bahwa pasien merasa puas dengan perawat yang ramah, mudah tersenyum, sopan dan memberi perhatian.

Kepuasan pasien yang dialami oleh 77 pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo memang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat dalam menangani pasien yang datang, tetapi ada faktor-faktor lain yang membuat kepuasan pasien tersebut meningkat. Faktor-faktor lain tersebut yaitu sikap perawat atau perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, dan jaminan keselamatan atau rasa aman yang diberikan perawat kepada pasien selama memberikan tindakan atau pelayanan rawat inap.

### KESIMPULAN

1. Pasien dengan perilaku *caring* perawat pada kategori baik sebagian besar 52 (67,5%) pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.
2. Pasien dengan kepuasan pasien pada kategori puas hampir seluruhnya 60 (78%) pasien di



ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

3. Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $\alpha = 0,05$ ,  $p = 0,000$  yang berarti  $p \leq \alpha$  dan korelasi koefisien 0,391 yang artinya rendah di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, A. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fahriani, R. 2011. *Analisis Budaya Organisasi yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD PROF.DR.H.aloei Saboe kota Gorontalo*.  
<http://lontar.ui.ac.id> (Diakses tanggal 19 Januari 2016)
- Hidayat, A. 2014. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, P & Kevin Lane Keller. 2007. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P dan ketler, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran ed.13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kozier, dkk. 2010. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan ed 7 vol 1*. Jakarta: EGC
- Morrison, P & Burnard, P. 2009. *Caring & Communicating Hubuungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.  
<http://digilib.unimus.ac.id/download.php?id=9403>  
(Diakses tanggal 1 Agustus 2016)
- Ningsy, D. 2014. *Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi di Pendidikan Ners, PSIK Stikes Aisyiyah, Yogyakarta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P. A. Dan Perry A.G. 2009. *Fundamental Keperawatan buku 1 ed*. Jakarta: Salemba Medika
- Rahayu, I. 2012. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Manajemen Regimen Terapeutik Pasien Tuberkulosis (TB) Di Poli TB RS Paru Jember*. Skripsi di pendidikan Sarjana Keperawatan, PSIK FK UNEJ, Jember.
- Ramadhani, P.I. 2015. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*. Skripsi di Pendidikan S1 Keperawatan. PSIK Stikes Hang Tuah, Surabaya.



- Soesanto, Wibisono. 2012. *Biostatistik Penelitian Kesehatan Biostatistik dengan Komputer (SPSS 16 FOR WINDOWS)*. Surabaya: Percetakan Duatujuh.
- Susanti, W. 2008. *Sistem Pembiayaan dan Fator-faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis di pendidikan Pascasarjana, Magister FK UNISMA, Surakarta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia, D. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Utama, S. 2003. *Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Wahyuni, A. 2015. *Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang*. <http://eprints.unipdu.ac.id/id/eprint/315> (Diakses tanggal 29 Maret 2016)
- Supriyanto, S & Ernawati, M. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI
- Watson, Jean. 2004. *Theory of Human Caring*. [Http://www2.uchsc.edu/son/caring](http://www2.uchsc.edu/son/caring) (Diakses tanggal 29 Maret 2016)
- Wiyana, 2008. *Membangun Pribadi Caring Perawat*. <http://www.akpermadiun.ac.id> (Diakses tanggal 29 Maret 2016)
- YLKI, 2011. *Mengadukan Layanan Kesehatan*. <http://www.ylki.or.id/mengadukan-layanan-kesehatan.html> (Diakses tanggal 19 Januari 2016)
- Yuliawati, A. L. 2012. *Gambaran Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap Umum RS DR. H. Marzuki Mahdi Bogor*. Skripsi di pendidikan S1 Keperawatan, PSIK FK UI, Jakarta



ISSN 2085-028X

JURNAL

# INFOKES

## (INFORMASI KESEHATAN)

Volume 10, Nomor 1, Juni 2018

Diterbitkan Oleh :

**STIKES INSAN UNGGUL SURABAYA**

J.INFOKES	Vol. 10	No. 1	Hal. 1 – 92	Surabaya Juni 2018	ISSN 2085-028X
-----------	---------	-------	-------------	--------------------------	-------------------



- <http://repository.uin.ac.id/bitstream/handle/123456789/49994/pdf> Diakses pada tanggal 15 Maret 2017
- Santrock, John, W. 2007. *Perkembangan Anak Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Erlangga
- Sarwono. 2004. *Cara Mencuci Tangan*. <http://cara-mencuci-tangan>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2017
- Setiawati. 2008. *Proses Pembelajaran Dalam Pendidikan Kesehatan*. Jakarta : Trans Info Media
- Syah, Darwyn. 2007. *Perencanaan Sistem Pengajaran Dalam Pendidikan*. Jakarta : PT Gaung Persada Press
- Syah, Muhibin. 2005. *Pengertian Metode Demonstrasi*. [online]. Tersedia : <http://www.kajianpusaka.com/2017/05/metode-demonstrasi-dalam-belajar.html>
- Tietjen. 2004. *Panduan Pencegahan Infeksi Melalui Cuci Tangan Untuk Menuju Sehat*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka
- Tim Penyusun. 2017. *Panduan Penulisan Skripsi dan Karya Tulis Ilmiah*. Sidoarjo. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya.
- Winarno, Surakmad. 2005. *Pengertian Metode Demonstrasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wong, Diana, L.. 2008. *Buku Ajar Keperawatan Pediatrik Volume I*. Jakarta : Rineka Cipta
- Zain, R. 2010. Skripsi. *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Mencuci Tangan Pada Anak Prasekolah Di TK Tirtosiwi Semarang*. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang <http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/49994/pdf> Diakses pada tanggal 25 Maret 2017.