

# HEALTH QUALITY

## Jurnal Kesehatan

**Hubungan Kepuasan Pasien dengan Perilaku Caring Perawat yang Mendapat & Tidak Mendapat Paparan tentang Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009**

**Keberhasilan Tambalan Fissure Sealant Dalam Mencegah Karies Gigi Pada Anak Kelas IV SDN 04 Pagi Cilandak**

**Analisis Kebijakan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB) Gizi Buruk dan Busung Lapar di Provinsi NTT**

**Efektifitas Senam Jantung Terhadap Kenyamanan Biopsikososial Klien Beresiko Serangan Jantung di Lebak Bulus dan kebayoran Baru Jakarta Selatan**

**Pengalaman dan Pemahaman Remaja Usia Awal (*Preteen*) Tentang Seksualitas di Bekasi, Jawa Barat**

**Hubungan Paparan Seks Media Televisi dan Internet Dengan Perilaku Seksual Remaja di SMA 47 Jakarta Selatan**

HEALTH QUALITY	Vol 2	Nomor 2	Halaman 47-108	Jakarta Mei 2011	ISSN 1978-4325
-------------------	-------	---------	-------------------	---------------------	-------------------

**Diterbitkan oleh :  
Politeknik Kesehatan Jakarta I  
Kementerian Kesehatan RI**

# HEALTH QUALITY

Jurnal Kesehatan

Volume 2, Nomor 2, Mei 2011

ISSN 1978-4325

## Daftar Isi

**Hubungan Kepuasan Pasien dengan Perilaku Caring Perawat yang Mendapat & Tidak Mendapat Paparan tentang Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009 (47-60)**

Tutiany, Sri Mulyani, Mumpuni, Meinita Ramli, Uun Nurulhuda, Rospa Hetharia, A. Eru Saprudin

**Keberhasilan Tambalan Fissure Sealant Dalam Mencegah Karies Gigi Pada Anak Kelas IV SDN 04 Pagi Cilandak (61-67)**

Rina Luciawaty, Spd., M.Kes., Ngatemi, S.Si.T., Sri Lestari Spd. Jurusan Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I

**Analisis Kebijakan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB) Gizi Buruk dan Busung Lapar di Provinsi NTT (68-83)**

Tri Riana Lestari, Taufiqurrachman, Heni Nurhaeni, Bara Miradwiyana, Reni Chairani, Suryati, Lindawati, Katherina Paulina, Rospa Hetharia, Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I  
Didit Damayanti, Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II  
Kristina Ragu, Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

**Efektifitas Senam Jantung Terhadap Kenyamanan Biopsikososial Klien Beresiko Serangan Jantung di Lebak Bulus dan kebayoran Baru Jakarta Selatan (84-93)**

Toto Suharyanto

**Pengalaman dan Pemahaman Remaja Usia Awal (*Preteen*) Tentang Seksualitas di Bekasi, Jawa Barat (94-103)**

Agusni Karma, Suryati B., Tri Riana Lestari, Poltekkes Kemenkes Jakarta I

**Hubungan Paparan Seks Media Televisi dan Internet Dengan Perilaku Seksual Remaja di SMA 47 Jakarta Selatan (104-112)**

Elina Lukman, Dodoh Khodijah, Asmijati

# Hubungan Kepuasan Pasien dengan Perilaku Caring Perawat yang Mendapat & Tidak Mendapat Paparan tentang Caring Di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009

Tutiany; Sri Mulyani; Mumpuni; Meinita Ramli; Uun Nurulhuda; Rospa Hetharia; A. Eru Saprudin

## Abstrak

Penelitian ini adalah analisis korelasi, dan bertujuan mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat yang mendapat dan tidak mendapat paparan tentang caring di RSUP Fatmawati Jakarta tahun 2009. Populasi penelitian adalah semua pasien dewasa yang dirawat di kelas III RSUP Fatmawati Jakarta. Sampel diambil secara proporsional dari semua pasien kelas III yang dirawat pada tanggal 19 Oktober sampai dengan 2 Nopember 2009 di IRNA B (Teratai lantai IV, V, VI) dan IRNA C (Lantai I & IV GPS dan gedung Melati), besar sampel adalah 96 subjek (48 subjek pada kelompok kontrol dan 48 subjek pada kelompok intervensi).

Hasil analisis univariat menunjukkan perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring 47.7% perawat caring kepada pasien, dan perawat yang mendapat paparan tentang caring 58.3% perawat caring. Adapun kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat yang tidak mendapat maupun yang mendapat paparan tentang caring, proporsi pasien yang merasa puas lebih banyak dibanding yang tidak puas, yaitu 89.6%.

Hasil analisis bivariat dengan uji Kai-kuadrat, didapatkan tidak ada hubungan antara karakteristik individu pasien dengan kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat ( $p$  value  $>0.05$ ). Namun ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat, baik pada perilaku caring perawat yang tidak mendapat maupun yang mendapat paparan caring ( $p$ -value 0.05 dan 0.009). Dari 6 (enam) sub variabel perilaku caring yang dianalisis pada perawat yang tidak mendapat paparan caring, yang mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, meliputi: caring dalam kesiapan membantu ( $p$ -value 0.05), memberi kenyamanan ( $p$ -value 0.05), melakukan tindakan pencegahan ( $p$ -value 0.012), dan dalam melakukan pemantauan/ pengawasan ( $p$ -value 0.001). Hal yang sama terjadi pada perawat yang mendapat paparan tentang caring, dan secara statistik tidak ada perbedaan kepuasan pasien terhadap perilaku caring antara perawat yang mendapat dengan yang tidak mendapat paparan tentang caring ( $p$ -value 1.000).

## Abstract

This Study correlation analysis aimed to identify the relation between patient satisfaction with nurse caring behaviour upon nurses exposed and not exposed by caring theory in Fatmawati hospital Jakarta in 2009. The population is all adult patient in class III in Fatmawati Hospital Jakarta. The sample of this study taken proportionally from all of class III patient which stay since October 19<sup>th</sup> to November 2<sup>nd</sup> 2009 in IRNA B (ward of Teratai in 4<sup>th</sup>, 5<sup>th</sup> and 6<sup>th</sup> floor and IRNA C (GPS Building 1<sup>st</sup> and 4<sup>th</sup> floor), the magnitude of sample is 96 subjects (48 subjects on control group and 48 subjects in intervention group)

The result of univariat analysis shows that nurse not exposed by caring theory is 47.7% of nurses show caring behavior and nurses whose expose by caring theory 58.3% shows caring behavior. Meanwhile patient satisfaction upon nurse caring behavior whose not exposed by caring theory. Patient proportion whose experience satisfaction many more compared to not satisfaction are 89.6%.

Bivariate analysis with Chi-square test shows no relation between patient characteristic with patient satisfaction upon nurse caring behavior ( $p$  value  $>0.05$ ). In contrary there is a significant relation between patient satisfaction and nurse caring behavior, on expose nurse and not expose as well ( $p$

value 0.05 and 0.009). From 6 variables of caring behavior which had been analyse upon not exposed whose shows significant caring behaviour upon patient satisfaction consist of caring in ready to help (p-value 0.05), provide comfort (p-value 0.05), conduct preventive care (p-value 0.012) and conduct supervision (p-value 0.001). Similar case, upon nurse expose by caring theory, and statistically there is no difference of satisfaction upon nurse caring behaviour whose been exposed and not exposed with caring theory (p-value 1.000)

## Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi menyebabkan masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan tanpa terhalang waktu dan jarak. Meningkatnya akses informasi tersebut dan meningkatnya pendidikan masyarakat, telah mempengaruhi lingkup pengetahuan masyarakat secara umum, termasuk pengetahuan tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan/keperawatan, sehingga tuntutan terhadap pelayanan kesehatan/keperawatan yang ber kualitas juga meningkat.

Pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan profesional, yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diberikan dengan berlandaskan ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif. Pelayanan keperawatan tersebut ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat yang sakit maupun sehat, mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Dan bantuan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan, serta kurangnya kemauan untuk melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri (PPNI, 1983).

Tujuan pelayanan/ asuhan keperawatan adalah mengatasi masalah kesehatan/ keperawatan melalui empat jenis intervensi keperawatan, yaitu: terapi keperawatan, observasi keperawatan, pendidikan kesehatan, dan tindakan kolaborasi (Sudarsono, 2001). Terapi keperawatan (*nursing therapy*) merupakan tindakan keperawatan yang diidentifikasi berdasarkan teori-teori keperawatan, diantaranya adalah teori *Caring*.

Rubinfeld (1999) menyatakan bahwa *Caring*, adalah memberikan pengasuhan (perawatan) dan memberikan dukungan emosional kepada pasien, keluarga dan kerabat, melalui perilaku verbal maupun non verbal perawat.

*Caring* juga merupakan "heart" profesi keperawatan (Barnum, 1998), artinya caring adalah komponen yang fundamental, dan merupakan fokus sentral dari keperawatan. Dengan demikian *caring* mempunyai makna yang luas, bukan hanya sekedar perilaku yang berorientasi pada tugas.

Proses pembelajaran caring sebenarnya sudah dimulai sejak awal kehidupan bersosialisasi, dan perawat dapat mengembangkannya melalui budaya profesi (Watson, dalam George, 1990 dan Mariner, 1986). *Caring* tidak diturunkan secara genetik, namun seni merawat dan caring memerlukan aspek waktu, energi, dan keterampilan, serta dapat ditingkatkan melalui budaya profesi, mengembangkan pengetahuan, dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal, serta meningkatkan kemampuan dalam hal keterbukaan (Stuart and Sundeen, 1995).

Hasil survey pada 48 orang pasien di RSUP Fatmawati Jakarta tahun 2009 tentang perilaku caring perawat, didapatkan 52,1% responden menyatakan perawat belum caring. Kondisi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan/keperawatan.

Selain perilaku caring perawat, berbagai faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, diantaranya usia, pendidikan, jenis kelamin, sifat penyakit, dan sosial kultural (pekerjaan, sistem pembayaran). Semakin tua usia pasien, memiliki harapan yang lebih rendah dan cenderung lebih mudah puas, dibandingkan dengan usia yang relatif muda. Pendidikan tinggi cenderung diasosiasikan dengan tingkat kepuasan yang rendah, sehingga memerlukan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dan jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah merasa puas dibandingkan perempuan. (Loudon & Bitta, 1988 dan Potter & Perry, 2005).

Indikator kepuasan klien/ pelanggan terhadap pelayanan di rumah sakit, menurut WHO (1998), adalah: 1) kualitas sarana pelayanan, 2) kualitas layanan medis, perawat an, non medis. 3) retensi klien, & 4) kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Pada penelitian ini indikator kepuasan pasien: dilinjau berdasarkan kualitas layanan/ asuhan keperawatan, yaitu melalui penilaian pasien terhadap perilaku caring perawat dalam memberikan layanan/ asuhan keperawatan.

RSUP Fatmawati Jakarta adalah rumah sakit umum tipe B pendidikan, dengan berbagai prestasi yang telah dicapai, diantaranya: Akreditasi 16 pelayanan (2004); Akreditasi penuh tingkat lanjut (2002-2005); Penghargaan dari Dreyfus Health Foundation of Newyork sebagai *The First Problem Solving for Better Health @ Hospital in Indonesia* (2003), dan sederet prestasi lain. RSUP Fatmawati juga secara rutin mengadakan survey kepuasan klien terhadap berbagai pelayanan kesehatan dan keperawatan, namun belum ada survey yang spesifik terhadap perilaku caring perawat dalam pelayanan asuhan keperawatan, khususnya dengan menggunakan *The Care-Q Instrument* (Larson, 1984).

Dengan mengacu pada berbagai prestasi yang sudah dimiliki RSUP Fatmawati, peneliti berasumsi, bahwa berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja atau perilaku perawat, yang terkait dengan variabel individu, organisasi dan variabel psikologis telah ditingkatkan dan dipenuhi sesuai standar oleh institusi RS. Dengan demikian, peneliti juga berasumsi bahwa dengan memberi paparan tentang konsep perilaku Caring kepada perawat, dapat mengubah/ meningkatkan perilaku perawat menjadi lebih caring.

## Hasil Penelitian

### A. Hasil Analisis Univariat

Jumlah responden pada kelompok pasien yang dirawat oleh perawat yang mendapat dan tidak mendapat paparan tentang caring masing-masing adalah 48 orang (Jumlah total 96 responden).

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, perlanyaan penelitiannya adalah:

1. Adakah perbedaan antara perilaku caring perawat yang mendapat paparan tentang perilaku caring dengan yang tidak mendapat paparan?
2. Adakah perbedaan antara kepuasan pasien yang dirawat oleh perawat-perawat yang mendapat paparan tentang perilaku caring dengan yang tidak mendapat paparan?
3. Bagaimana hubungan kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat yang mendapat dan tidak mendapat paparan tentang perilaku caring?

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan memperoleh gambaran tentang hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan perilaku caring perawat yang mendapat dan tidak mendapat paparan tentang caring di RSUP Fatmawati Jakarta tahun 2009.

## Metode

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif korelasi yang bersifat *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di kelas III RSUP Fatmawati Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi, yaitu seluruh pasien yang dirawat dengan penyakit dalam dan bedah di Instalasi Rawat Inap/ IRNA: B (Gedung Teratai Lantai IV, V, VI Utara dan IRNA C (Gedung Prof. Soelarto Lantai I, IV dan Ruang Melati). Jumlah sampel yang diperoleh sesuai kriteria inklusi: 98 orang. Populasi pasien yang dirawat di kelas III 163 orang.

## 1. Gambaran karakteristik responden

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Responden menurut Karakteristik Pasien Dirawat oleh Perawat yang Mendapat & Tidak Mendapat Paparan Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009

VARIABEL KARAKTERISTIK INDIVIDU	Perawatnya Tdk Mencapat Paparan (N= 48)		Perawatnya Mendpt Paparan (N= 48)		JUMLAH (N=96)	
	n	%	n	%	n	%
1. Jenis Kelamin						
▪ Lak-laki	23	47.9	25	52.1	48	50
▪ Perempuan	25	52.1	23	47.9	48	50
2. Usia						
▪ <= 35 tahun	13	27.1	20	41.7	33	34.4
▪ > 35 tahun	35	72.9	28	58.3	63	63.6
3. Pendidikan						
▪ Rendah	17	35.4	28	58.3	45	46.9
▪ Tinggi	35	72.9	20	41.7	51	53.1
4. Pekerjaan						
▪ Bekerja	13	27.1	14	29.2	27	28.1
▪ Tidak bekerja	35	72.9	34	70.8	69	71.9
5. Sistem Pembayaran						
▪ Pribadi	10	20.8	11	22.9	21	21.9
▪ Ditanggung	38	79.2	37	77.1	75	78.1
6. Jenis Penyakit						
▪ Medikal	37	77.1	23	47.9	60	62.5
▪ bedah	11	22.9	25	52.1	36	37.5

Dari tabel 1 terlihat (1) Proporsi terbesar jenis kelamin responden pasien yang dirawat oleh perawat yang tidak mendapat paparan caring adalah perempuan sebesar 52.1%, sebaliknya proporsi terbesar pasien yang dirawat oleh perawat yang mendapat paparan caring adalah laki-laki sebesar 52.1%. (2) Proporsi terbesar Usia responden pada kedua kelompok tergolong berusia > 35 tahun, yaitu 72.9% dan 58.3%. (3) Proporsi terbesar pendidikan responden pasien yang dirawat oleh perawat yang tidak mendapat paparan caring (72.9%) adalah berpendidikan tinggi, sedangkan proporsi terbesar (58.3%) pasien yang dirawat oleh

perawat yang mendapat paparan caring, adalah berpendidikan rendah. (4) Pekerjaan responden pada kedua kelompok menunjukkan proporsi terbesar pada kategori tidak bekerja, yaitu 72.9%, dan 70.8%. (5) Sistem pembayaran responden pada kedua kelompok menunjukkan proporsi terbesar pada kategori ditanggung (Perusahaan/ ASKES/ JPS/ TM), yaitu 79.2% dan 77.1%. (6) proporsi terbesar Jenis penyakit responden pasien yang dirawat oleh perawat yang tidak mendapat paparan caring (77.1%) adalah penyakit dalam (medikal), sementara pada kelompok lain 52.1% adalah menderita penyakit bedah.

## 2. Gambaran perilaku caring Perawat yang tidak dan mendapat paparan tentang Caring

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapat & Mendapat Paparan Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009

Variabel Perilaku Caring	Tidak mendapat paparan caring		Mendapat paparan caring		Jumlah	
	N	%	N	%	N	%
▪ Tidak Caring	25	52.1	20	41.7	45	46.9
▪ Caring	23	47.9	26	58.3	51	53.1

Tabel 2 menggambarkan bahwa proporsi terbesar pada perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring, adalah perawat yang

memperlihatkan perilaku tidak caring, yaitu 52.1%. Sebaliknya, proporsi perawat yang

mendapat paparan tentang caring, menunjukkan perilaku caring lebih banyak, yaitu 58,3%

Hasil analisis univariat berdasarkan status paparan tentang caring, adalah tergambar pada tabel 4 sebagai berikut:

### 3. Gambaran kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat

Tabel 4: Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapat & Mendapat Paparan tentang Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009

Variabel Kepuasan Pasien	Perilaku Perawat yang Tidak mendapat Paparan Caring		Perilaku Perawat yang mendapat Paparan Caring		Jumlah (n=96)	
	N	%	N	%	N	%
▪ Tidak Puas	5	10.4	5	10.4	10	10.4
▪ Puas	43	89.6	43	89.6	86	89.6

Tabel 4 menggambarkan bahwa proporsi pasien yang puas terhadap perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring sama besar dengan yang puas terhadap perilaku Perawat yang mendapat paparan tentang caring, yaitu 89.6%.

#### B. Hasil Analisis Bivariat

Analisa bivariat dilakukan menggunakan uji Kai Kuadrat dengan tingkat kemaknaan alpha 0,05 (5%).

#### 1. Gambaran hubungan karakteristik individu dengan kepuasan pasien

Tabel 5: Hubungan antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak (%)	Puas (%)			
Jenis Kelamin:				1.000 (0.270-3.705)	1.000
▪ Pria	5 (10.4)	43 (89.3)	48		
▪ Wanita	5 (10.4)	43 (89.3)	48		
Usia:				0.08 (0.193-3.331)	1.000
▪ <=35 tahun	3 (9.1)	30 (90.9)	33		
▪ > 35 tahun	7 (11.1)	56 (88.9)	63		
Pendidikan:				0.45 (0.109-1.852)	0.327
▪ Rendah	3 (6.7)	42 (93.3)	45		
▪ Tinggi	7 (13.7)	44 (86.3)	51		
Pekerjaan:				1.83 (0.472-7.060)	0.460
▪ Tidak bekerja	6 (8.7)	23 (85.2)	29		
▪ Bekerja	4 (14.8)	63 (91.3)	67		
Pembayaran:				2.71 (0.69-10.669)	0.218
▪ Pribadi	4 (19.0)	17 (81.0)	21		
▪ Ditanggung	6 (8.0)	69 (92.0)	75		
Jenis Penyakit:				0.89 (0.233-3.390)	1.000
▪ Medikal	6 (10.0)	54 (90.0)	60		
▪ Bedah	4 (11.1)	32 (88.9)	36		

Hasil uji Kai Kuadrat pada table 5 memberikan gambaran, bahwa karakteristik individu responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, sistem pembayaran) tidak

berhubungan dengan kepuasan pasien yang dirawat inap. Secara lengkap interpretasi dari tabel 5, adalah sebagai berikut:

mendapat paparan tentang caring, menunjukkan perilaku caring lebih banyak, yaitu 58,3%

Hasil analisis univariat berdasarkan perilaku caring, adalah tergambar pada sebagai berikut:

### 3. Gambaran kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat

Tabel 4: Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapat & Mendapat Paparan tentang Caring di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2009

Variabel Kepuasan Pasien	Perilaku Perawat yang Tidak mendapat Paparan Caring		Perilaku Perawat yang mendapat Paparan Caring		Jumlah (n=96)	
	N	%	N	%	N	%
▪ Tidak Puas	5	10.4	5	10.4	10	10.4
▪ Puas	43	89.6	43	89.6	86	89.6

Tabel 4 menggambarkan bahwa proporsi pasien yang puas terhadap perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang sama besar dengan yang puas terhadap perilaku Perawat yang mendapat paparan tentang caring, yaitu 89.6%.

#### B. Hasil Analisis Bivariat

Analisa bivariat dilakukan menggunakan uji Kai Kuadrat dengan tingkat kemaknaan alpha 0,05 (5%).

#### 1. Gambaran hubungan karakteristik individu dengan kepuasan pasien

Tabel 5: Hubungan antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak (%)	Puas (%)			
Jenis Kelamin:				1.000 (0.270-3.705)	1.000
▪ Pria	5 (10.4)	43 (89.3)	48		
▪ Wanita	5 (10.4)	43 (89.3)	48		
Usia:				0.08 (0.193-3.331)	1.000
▪ <=35 tahun	3 (9.1)	30 (90.9)	33		
▪ > 35 tahun	7 (11.1)	56 (88.9)	63		
Pendidikan:				0.45 (0.109-1.852)	0.327
▪ Rendah	3 (6.7)	42 (93.3)	45		
▪ Tinggi	7 (13.7)	44 (86.3)	51		
Pekerjaan:				1.83 (0.472-7.060)	0.460
▪ Tidak bekerja	6 (8.7)	23 (85.2)	29		
▪ Bekerja	4 (14.8)	63 (91.3)	67		
Pembayaran:				2.71 (0.69-10.669)	0.218
▪ Pribadi	4 (19.0)	17 (81.0)	21		
▪ Ditanggung	6 (8.0)	69 (92.0)	75		
Jenis Penyakit:				0.89 (0.233-3.390)	1.000
▪ Medikal	6 (10.0)	54 (90.0)	60		
▪ Bedah	4 (11.1)	32 (88.9)	36		

Hasil uji Kai Kuadrat pada table 5 memberikan gambaran, bahwa karakteristik individu responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, sistem pembayaran) tidak

berhubungan dengan kepuasan pasien yang dirawat inap. Secara lengkap interpretasi dari tabel 5, adalah sebagai berikut:

- a. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dengan Nilai  $p$  adalah 1.000.
- b. Tidak ada hubungan bermakna antara usia dengan kepuasan pasien, dengan  $p$  value = 1.000
- c. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, dengan  $p$  value = 0.327.
- d. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien (Nilai  $p$  = 0.460). Namun dengan nilai OR 1.83 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak bekerja mempunyai peluang 1.3 kali untuk puas dibandingkan dengan yang bekerja.
- e. Nilai  $p$  terlihat 0.218, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara sistem pembayaran dengan kepuasan pasien. Namun dengan nilai OR 2.71 dapat disimpulkan bahwa responden yang pembayarannya ditanggung, mempunyai peluang 2,71 kali untuk puas dibandingkan dengan yang membayar secara pribadi.
- f. Nilai  $p$  terlihat 1.000, hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara jenis penyakit yang diderita responden dengan kepuasan pasien

## 2. Gambaran hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien

Tabel 6: Hubungan antara Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapat Paparan tentang Caring dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak (%)	Puas (%)			
Perilaku Perawat				0.80 (0.658-0.973)	<b>0.05</b>
▪ Tidak Caring	5 (20)	20 (80)	25		
▪ Caring	0 (0)	23 (100)	23		

Hasil uji Kai kuadrat pada tabel 6 memberikan gambaran bahwa terdapat hubungan signifikan antara perilaku caring perawat yang tidak mendapatkan paparan tentang caring dengan kepuasan pasien, dengan  $p$  value = 0.05. Dari

nilai OR 0.80 dapat disimpulkan bahwa perawat yang tidak caring akan menurunkan kepuasan pasien sebesar 0,8 kali.

### b. Hubungan perilaku caring perawat yang mendapat paparan tentang caring dengan kepuasan pasien

Tabel 8: Hubungan antara Perilaku Caring Perawat yang Mendapatkan Paparan tentang Caring dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak (%)	Puas (%)			
Perilaku Perawat				0.75 (0.582-0.966)	<b>0.009</b>
▪ Tidak Caring	5 (25)	15 (75)	20		
▪ Caring	0 (0)	28 (100)	23		

Hasil uji statistik pada tabel 8 di atas menggambarkan ada hubungan bermakna antara perilaku caring perawat yang mendapatkan paparan tentang caring dengan kepuasan pasien, dengan  $p$  value = 0.009. Dan nilai OR 0.75, berarti bahwa perawat yang tidak

caring akan menurunkan kepuasan pasien hanya sebesar 0,75 kali.

Hubungan antara setiap sub variabel perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien tergambar pada tabel 9.

c. Perbedaan perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan dan mendapat paparan tentang caring

Tabel 10: Perbedaan Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapatkan Paparan dengan yang Mendapatkan Paparan tentang Caring

Variabel	Perilaku Caring		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak(%)	Caring(%)			
Paparan tentang Caring				1.52 (0.680-3.408)	0.413
▪ Tdk Mendapat paparan	25 (52.1)	23 (47.9)	48		
▪ Mendapatkan paparan	20 (47.7)	28 (58.3)	48		

Hasil uji Kai-kuadrat pada tabel 10 menggambarkan tidak ada perbedaan antara perilaku caring perawat yang tidak mendapatkan

paparan dengan perawat yang mendapatkan paparan tentang caring, dengan nilai  $p = 0.413$ .

d. Perbedaan kepuasan pasien

Tabel 11. Perbedaan antara Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat yang Tidak Mendapatkan Paparan dengan yang Mendapatkan Paparan tentang Caring

Variabel	Kepuasan		Total	OR (95% CI)	p-value
	Tidak (%)	Puas (%)			
Perilaku Perawat				1.000 (0.270-3.705)	1.000
▪ Tdk mendpt paparan caring	5 (10.4)	43 (89.6)	48		
▪ Mendpt paparan caring	5 (10.4)	43 (89.6)	48		

Tabel 11 menggambarkan tidak ada perbedaan atau hubungan antara kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan dengan yang mendapat paparan caring, dengan nilai  $p = 1.000$ .

Pembahasan

A. Keterbatasan Penelitian

1. Metoda penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan analisis korelasional, yaitu mencari hubungan antara variabel independen: perilaku perawat dan karakteristik pasien, dengan variabel dependen: kepuasan pasien, serta analisis komparatif, yaitu mengidentifikasi perbedaan antara perilaku perawat yang mendapat paparan dengan yang tidak mendapat paparan tentang caring; dan perbedaan kepuasan pasien. Rancangan penelitian ini disertai kegiatan memberikan pelatihan kepada perawat, sedangkan subjek penelitian adalah pasien yang menilai perilaku perawat dan kepuasan terhadap perilaku perawat.

Pelatihan/ pemaparan caring yang dilakukan tidak melaksanakan test baik sebelum maupun setelah pelatihan, sehingga

tidak dapat diidentifikasi perubahan perilaku caring perawat sebelum dan sesudah pelatihan, antara perawat yang dilatih/ diberikan paparan tentang caring dengan yang tidak dilatih. Dengan demikian tidak dapat dinilai pengaruh/ efektifitas dari pelatihan/ pemberian paparan tentang caring.

2. Intervensi/ pelatihan caring kepada perawat

Karena keterbatasan waktu, pelatihan caring dilaksanakan hanya dengan metoda ceramah, tanya jawab, diskusi kelompok, presentasi hasil diskusi, dan pernyataan sikap. Menurut Watson (dalam Mariner, 1986 dan George, 1990), *Caring* dapat efektif bila ditunjukkan dan dipraktikkan dalam hubungan interpersonal. Metoda pelatihan yang kurang tepat dapat menyebabkan efektifitas pelatihan berkurang, sehingga hasilnya kurang maksimal. Kondisi ini dapat mempengaruhi hasil

penelitian. Pelatihan yang dilakukan pada penelitian ini berlangsung dua jam, dan pengambilan data dilaksanakan dua hari kemudian, sehingga kurang terjadi fase pengendapan. Disamping itu metoda pelatihan

bersifat satu arah dan tidak memberikan kesempatan pada peserta untuk mendemonstrasikan kembali perilaku caring yang konkrit.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Perilaku Caring Perawat

Caring adalah komponen fundamental dari keperawatan (Hudak et al, 1994). Artinya *Caring* merupakan komponen yang mendasar dan esensial dari praktik asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang yang diberikan kepada klien pada berbagai tataran pelayanan kesehatan dengan menggunakan proses keperawatan yang berpedoman pada standar keperawatan, dilandasi etika dan etiket keperawatan dalam lingkup wewenang, serta tanggung jawab keperawatan (Achir Yani, 2000).

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa Perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring, proporsi yang tidak caring lebih banyak dibandingkan dengan yang caring, yaitu sebesar 52.1%. Namun terlihat pada perawat yang mendapat paparan tentang caring, proporsi perilaku caring lebih banyak yaitu 58.3%.

nya. Apabila kinerja pemberi pelayanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 1997). Pada penelitian ini yang dimaksud dengan kinerja, adalah kinerja perawat dalam menerapkan perilaku caring.

Hasil analisis univariat pada tabel 5.6, menggambarkan bahwa proporsi pasien yang merasa puas terhadap perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring, maupun terhadap perilaku caring perawat yang mendapat paparan tentang caring, adalah lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas, yaitu 89.6%.

Kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat ini diidentifikasi dengan menggunakan

Kondisi ini tidak berbeda dengan hasil penelitian Agustin pada tahun 2002, bahwa masih 48,5% perawat yang belum caring. Kondisi ini merupakan hal yang cukup memprihatirkan bagi profesi keperawatan, mengingat perilaku caring juga sangat erat kaitannya dengan peran Perawat. Seperti yang dikemukakan oleh Gartinah (2000), bahwa peran perawat klinis atau perawat praktisi, antara lain adalah peran sebagai: advokat, konselor, edukator, koordinator, kolaborator, dan sebagai konsultan. Tanpa caring seorang Perawat akan sulit untuk melaksanakan perannya akan timbul berbagai masalah dalam pelayanan keperawatan, diantaranya: pasien merasa tidak puas karena kebutuhan dasar dan hak pasien tidak terpenuhi.

#### a. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pemberi pelayanan/ hasil yang dirasakan dengan harapan kuesioner kepuasan berdasarkan sub variabel perilaku caring yang menggunakan skala 1-4. Penjelasan tentang sub variabel perilaku caring pada kuesioner, tidak diuraikan rinci seperti penilaian perilaku caring itu sendiri. Sehingga dapat menimbulkan kesuitan bagi responden dalam memahami kuesioner, dan ketepatan jawaban menjadi meragukan.

Implikasi untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan/ mengembangkan kuesioner yang lebih rinci dan mudah dipahami responden, khususnya kuesioner kepuasan pasien.

## 2. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring (nilai  $p = 0.05$ ), maupun dengan perilaku caring perawat yang mendapat paparan (nilai  $p = 0.009$ ).

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Agustin (2002) dimana tidak ada hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (nilai- $p=0,309$ ). Namun hasil penelitian ini, membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis pada tabel 5.9 menggambarkan hubungan antara kepuasan pasien dengan masing-masing sub-variabel perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring (kelompok kontrol), yaitu sebagai berikut:

- a. Ada hubungan antara perilaku caring perawat dalam kesiapan membantu dengan kepuasan pasien (nilai- $p=0.05$ ).
- b. Tidak ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dalam penjelasan dan kemudahan dengan kepuasan pasien (nilai  $p = 0.068$ ).
- c. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dalam memberikan kenyamanan dengan kepuasan pasien (Nilai  $p= 0.05$ ).
- d. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dalam memberikan tindakan pencegahan dengan kepuasan pasien (nilai  $p = 0.012$ ).

### 3. Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Pasien

#### a. Jenis kelamin

Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien (nilai  $p = 1.000$ ). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Agustin (2002),

- e. Tidak ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dalam membina hubungan saling percaya dengan kepuasan pasien (nilai  $p = 0.142$ ).
- f. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dalam melakukan pemantauan/pengawasan dengan kepuasan pasien (Nilai  $p = 0.001$ )

Hasil analisis yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat dalam penjelasan dan kemudahan serta perilaku caring perawat dalam membina hubungan saling percaya, dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

- Harapan pasien yang rendah, sehingga kepuasan pasien mudah terpenuhi, hal ini didukung dengan hasil penelitian, proporsi pasien yang merasa puas lebih besar (89,6%), dibandingkan dengan pasien yang tidak puas

sementara penilaian pasien terhadap perilaku caring perawat menunjukkan hasil yang berbeda, dimana proporsi perawat yang tidak caring (46,9%) hampir sama dengan yang caring, yaitu 53,1%.

- Kuesioner kepuasan yang terdiri dari enam option pertanyaan, tidak dijabarkan lebih rinci/ operasional, sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman responden tentang kuesioner kepuasan, & pengisian kuesioner menjadi kurang tepat

bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Berbeda dengan Kaplan (1996) yang mengemukakan bahwa laki-laki lebih rasional dalam menilai situasi, dibandingkan dengan wanita yang lebih subjektif sehingga wanita lebih rendah tingkat kepuasannya.

**b. Usia**

Hasil analisis menunjukkan tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien (Nilai  $p= 1.000$ ). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Loudon & Bitta (1988), yang menyatakan semakin tua usia pasien, memiliki harapan yang lebih rendah dan cenderung lebih mudah puas dari pada usia yang relatif muda. **Pendidikan**

Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien (nilai  $p=0.327$ ). Hasil penelitian ini sesuai dengan Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Loudon & Bitta (1988), bahwa pendidikan tinggi cenderung diasosiasikan dengan tingkat kepuasan yang rendah, sehingga memerlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan.

**c. Pekerjaan**

Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien, dimana nilai  $p = 0.460$ . Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Agustin (2002). Hasil penelitian ini tidak membuktikan hipotesis, bahwa ada

**4. Perbedaan Perilaku Caring Perawat**

Secara statistik tidak ada perbedaan antara perilaku caring pada perawat yang mendapat paparan dengan yang tidak mendapat paparan caring (nilai  $p= 0.413$ ). Hasil penelitian tidak membuktikan hipotesis ketiga, yaitu: Ada perbedaan antara perilaku caring perawat yang mendapat paparan dengan yang tidak mendapat paparan tentang perilaku caring

Tidak adanya perbedaan antara perilaku perawat yang mendapat dan tidak mendapat paparan tentang caring, kemungkinan disebabkan karena: metode pembelajaran saat pemberian materi tentang caring hanya metode satu arah (ceramah, tanya jawab); waktu pelatihan yang relatif singkat (2 jam); proses pengambilan data hanya dua hari setelah pemberian materi, sehingga belum ada proses pengendapan dan adopsi materi pada peserta pelatihan

Implikasi terhadap praktik pelayanan keperawatan, adalah analisis hasil penelitian ini

hubungan antara karakteristik demografi dengan kepuasan pasien.

**d. Sistem pembayaran**

Tidak ada hubungan antara sistem pembayaran dengan kepuasan pasien (nilai  $p= 0.218$ ). Hal serupa ditemukan dalam penelitian Agustin (2002). Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis.

**e. Jenis penyakit**

Tidak ada hubungan antara jenis penyakit yang diderita responden dengan kepuasan pasien (Nilai  $p = 1.000$ ). Hasil penelitian tidak sesuai dengan pernyataan Potter & Perry (2005), bahwa pasien merespon pelayanan yang diterimanya juga dipengaruhi oleh faktor pribadi, sosial kultural, dan sifat penyakit yang sedang dialaminya.

Hasil analisis bivariat ini tidak membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa ada hubungan antara karakteristik individu dengan kepuasan pasien.

menggambarkan bahwa untuk meningkatkan perilaku caring perawat, harus didukung dan memperbaiki masalah yang terkait dengan semua faktor yang dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut di atas.

**5. Perbedaan Kepuasan Pasien**

Secara statistik tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien pada perawat yang mendapat paparan dengan yang tidak mendapat paparan caring (nilai  $p= 1.000$ ). Hasil penelitian ini tidak membuktikan hipotesis keempat, bahwa: Ada perbedaan antara kepuasan pasien yang dirawat oleh perawat yang mendapat paparan tentang perilaku caring dengan yang tidak mendapat paparan tentang caring.

Melihat hasil analisis univariat bahwa proporsi pasien yang menyatakan puas adalah tinggi (69,6%), maka dapat diartikan bahwa perawat RSUP Fatmawati telah melaksanakan perilaku caring dengan baik. Namun hasil analisis terhadap perilaku caring, perawat yang belum caring juga menunjukkan proporsi yang masih relatif tinggi, yaitu 46.9%.

Dengan demikian, tidak adanya perbedaan kepuasan pasien antara yang dirawat oleh perawat yang mendapat paparan caring dengan yang dirawat oleh perawat yang tidak mendapat paparan caring, kemungkinan dapat disebabkan beberapa faktor, diantaranya;

- a. Harapan klien yang dirawat di kelas III relatif tidak tinggi, sehingga kepuasan pasien mudah tercapai.

Pada penelitian ini, harapan pasien dinilai berdasarkan harapan terhadap enam (6) sub variabel perilaku caring, yang meliputi: 1) perilaku dalam kesiapan membantu, 2) perilaku dalam memberikan penjelasan dan kemudahan, 3) perilaku dalam memberikan kenyamanan, 4) perilaku dalam melakukan pencegahan komplikasi/ terhadap risiko cedera, 5) membina hubungan saling percaya, dan 6) perilaku dalam melakukan pemantauan/ pengawasan.

- b. Penyebab lain tidak adanya perbedaan kepuasan, adalah karena tidak ada perubahan perilaku perawat setelah mendapat paparan tentang perilaku caring.

- c. Persepsi pasien terhadap produk atau pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan perawat dan instrumen penilaian kepuasan berbeda (instrumen yang diberikan kepada pasien kurang jelas) juga dapat mempengaruhi penilaian kepuasan. Apabila petugas pemberi jasa pelayanan pada waktu pertama kali pasien menerima pelayanan dari rumah sakit memberikan kesan yang baik pada pasien sebagai konsumen, maka hal ini akan sangat mempengaruhi persepsi dari pasien. Persepsi atau penilaian pasien tersebut akan disebarkan kepada teman-temannya, bila persepsi baik maka akan mendatangkan kunjungan ulang dan penambahan kunjungan/ pelanggan.

Persepsi pasien terhadap pelayanan yang pernah diterima sudah baik, ditambah dengan adanya instrumen kepuasan yang tidak diuraikan secara operasional, dapat menyebabkan pasien tidak tepat dalam

memberikan penilaian tentang kepuasan yang dirasakannya.

Implikasi hasil penelitian terhadap pelayanan keperawatan, adalah bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah memenuhi harapan-harapan pasien. Agar dapat memenuhi dan atau melebihi harapan pasien/ pelanggan, maka kegiatan survey kepuasan pasien yang selama ini sudah dilaksanakan secara berkala, instrumen untuk kegiatan surveynya dilengkapi dengan pertanyaan (pertanyaan tertutup maupun terbuka) tentang harapan pasien.

## A. Kesimpulan

1. Perilaku caring perawat di RSUP Fatmawati pada tahun 2009 proporsi yang caring sebesar 53.1%, dan belum caring sebesar 46,9%. Pada perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring mempunyai proporsi berperilaku tidak caring lebih banyak dibandingkan dengan yang caring, yaitu sebesar 52.1%. Namun terlihat pada kelompok intervensi (perawat yang dilatih caring), perilaku caring lebih banyak yaitu 58.3%
2. Kepuasan pasien pada kelompok yang Perawatnya tidak mendapat paparan tentang caring, maupun pada kelompok yang Perawatnya mendapat paparan caring, proporsi pasien yang puas terhadap perilaku caring Perawat lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas, yaitu 89.6%
3. Karakteristik pasien (responden) di RSUP Fatmawati Jakarta yang dirawat dengan penyakit dalam dan bedah di kelas III pada tahun 2009, adalah sebagai berikut: 50% berjenis kelamin perempuan dan 50% laki-laki. Usia pasien 63.6% > 35 tahun. 53.1% berpendidikan tinggi, 71.9% tidak bekerja, 78.1% mendapatkan pelayanan keperawatan dengan sistem pembayaran ditanggung (Perusahaan/ ASKES/ JPS/ TM), dan 62.5% menderita penyakit dalam (medikal)

4. Terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan caring (nilai  $p = 0.05$ ), begitu juga antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat yang mendapat paparan tentang caring (nilai  $p = 0.009$ )
5. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan karakteristik individu pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, sistem pembayaran dan jenis penyakit)
6. Tidak ada perbedaan antara perilaku caring perawat yang tidak mendapat paparan tentang caring dengan perilaku caring perawat yang mendapat paparan. (nilai  $p = 0.413$ )
7. Tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan pasien yang dirawat oleh perawat yang tidak mendapat paparan dengan kepuasan pasien yang dirawat oleh perawat yang mendapat paparan tentang caring (nilai- $p = 1.000$ )

## B. Saran

Saran penelitian ini lebih ditujukan untuk meningkatkan perilaku caring perawat

### 1. Bagi Pimpinan Rumah Sakit

Menciptakan dan meningkatkan komitmen semua personel rumah sakit untuk mencapai visi yang ditetapkan, yaitu Menjadi rumah sakit terkemuka yang memberikan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan.

### 2. Bagi Bidang Keperawatan

#### a. Meningkatkan perilaku caring:

Untuk mengatasi perilaku perawat yang belum caring dalam memberikan asuhan keperawatan, dapat dioptimalkan/ ditingkatkan dengan cara:

1. Meningkatkan pemahaman perawat tentang peran dan

fungsinya, serta pemahaman tentang konsep dan aplikasi caring, melalui pelatihan, supervisi, dan pemberian reward bagi perawat yang caring, serta pembinaan bagi yang belum caring.

2. Mengoptimalkan fungsi manajerial kepala ruangan, khususnya dalam penerapan perilaku caring

3. Mengurangi beban kerja perawat dalam hal memberikan informasi/ penjelasan tentang hal-hal yang umum, dan memberikan kemudahan bagi pasien dengan cara: pembuatan buku petunjuk bagi pasien atau leaf let, yang diberikan kepada pasien saat pasien masuk RS (merupakan paket perawatan). Contoh Buku petunjuk/ leaflet yang diperlukan pasien, diantaranya: tentang fasilitas pelayanan rumah sakit, yang berisi tentang prosedur rawat inap, prosedur pemulangan pasien, hak dan tanggung jawab pasien, denah rumah sakit, doa-doa, dan lain-lain).

- b. Meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien:

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai Faktor, diantaranya adalah oleh harapan pasien. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah memenuhi harapan-harapan pasien. Agar dapat memenuhi dan atau melebihi harapan pasien/ pelanggan, maka kegiatan survey kepuasan pasien yang selama ini sudah dilaksanakan secara berkala, instrumen untuk kegiatan surveynya dilengkapi dengan pertanyaan (pertanyaan tertutup maupun terbuka) tentang harapan pasien.

### 3. Rekomendasi Penelitian selanjutnya

- a. Sesuai dengan konsep perubahan perilaku, dimana seseorang memerlukan waktu untuk dapat memahami, mengadopsi dan melaksanakan sesuatu yang baru, maka perlu dilanjutkan survey/ penelitian tentang perilaku caring kepada perawat yang telah mendapat pelatihan, diharapkan telah terjadi perubahan perilaku perawat sesungguhnya.
- b. Perlu diteliti variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku caring perawat, berdasarkan teori perilaku, seperti: variabel individu perawat, variabel organisasi (metode pelatihan dan model kepemimpinan kepala ruangan yang efektif untuk meningkatkan perilaku caring perawat) serta variabel psikologis perawat.
- c. Perlu dikembangkan instrumen penilaian kepuasan pasien yang lebih operasional dan mudah dipahami oleh pasien, sehingga data yang didapat lebih akurat.
- d. Perlu diteliti sub variabel perilaku caring yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien, dengan analisis multivariat.

## Daftar Pustaka

- Agustin, Ismar. (2002). *Perilaku Caring Perawat dan Hubungannya dengan Kepuasan Klien di Instalasi Rawat Inap Bedah Dewasa RS Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2002*. Tesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK-UI: Tidak Dipublikasikan
- Asnawi, Sahlan. (1999). *Aplikasi Psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pusgrafin
- Barnum, J. B. S. (1998). *Nursing Theory: Analisis, Applicatio, Evaluation*. 5<sup>th</sup> Ed. Philadelphia: Lippincott.
- Craven, R. F. Dan C. J. Himle. (2005). *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. Philadelphia: Lippincott.
- Greehalhg, Vanhanen, Kyrgas (1998). *Nurse Caring Behaviours*. Journal of Advance Nursing, Vol. 27, p 927-932
- George, J. B. (1990). *Nursing Theories: The Base for Profesional Nursing Practice*. 3<sup>rd</sup> Ed. Norwalk, Connecticut: Appleton & Lange.
- Ilyas, Yaslis. (\* 999). *Kinerja: Teori, Perilaian, dan Peneelitian*. Jakarta: Badan Penerbit FKM UI.
- Lameshow, S. & S. K. Lwanga. (1997). *Asequaly of Sample Size in Health Students*. Diterjemahkan: Pramono, D. Yogyakarta: Gajah Mada University Pres.
- Marriner, A. (1986). *Nursing Theorist and Their Work*. St. Louis: The CV. Mosby Company.
- Malley. (1997). *Ultimate Patient Satisfaction: Designing, Implementing or Rejuvenating an Effective Patient Satisfaction and TQM Program*. USA: HFMA.
- Nurachmah, Elly. (2001). *Jurnal Keperawatan Indonesia: How Nurses Express Their Caring Behavior to Patients with Special Needs (Research Report)*. Vol V. No.1 Maret 2001. Jakarta: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.
- Nurachmah, Elly. (2000). *Perilaku Caring pada Asuhan Keperawatan*. Makalah Tidak dipublikasikan. Disajikan pada Pelatihan Keperawatan RS. Islam Jakarta Timur.
- Rahayu, Sringing. (2001). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sikap Caring yang Dipersepsikan oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP Persahabatan Jakarta Tahun 2001*. Thesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK-UI
- Robins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Konroversi, Aplikasi*. San Diego University. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhalindo
- Rubinfeld, M. G. (1999). *Critical Thinking in Nursing: An Interactive Approach*. 2<sup>nd</sup> Ed. Philadelphia: Lippincott.
- Sugiono. (2001). *Statistik Non Paramedis untuk Penelitian*. (Cetakan kedua). Jakarta: Ghalla
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rireka Cipta.
- Swansburg, R. C. & R. J. Swansburg. (1999). *Introductory Management and Leadership for Nurses*. 2nd Ed. Boston: Jones & Bartlet Publisher.
- Tyson, Shaun & Tony Jackson. (2000). *The Essonce of Organizational Behaviour. Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi