

PENGARUH PERILAKU *CARING* DAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRIYA HUSADA MADIUN

Anik Suwarni¹, Idris Yani Pamungkas², Lia Anggraini³

^{1,2} Program Studi Keperawatan, FSTK, Universitas Sahid Surakarta

³Rumah Sakit griya Husada Madiun

Korespondensi penulis : aniksw2006@gmail.com

Abstrak

Pelayanan keperawatan yang didasari perilaku *caring* perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pasien. Studi pendahuluan terhadap 10 pasien diketahui kepuasan pasien baru 40% saja yaitu pasien mengaku puas dengan pelayanan keperawatan dan 60% belum puas, hal ini menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan penyebabnya adalah perilaku *caring* yang diberikan masih kurang memuaskan. Tujuan: Mengetahui pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode: Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien di Ruang Kelas III RS Griya Husada Madiun sebanyak 106 pasien, diambil sampel 51 orang dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis dengan analisis deskriptif, uji t-test, analisis regresi berganda dan uji F-test. Hasil: (1) Perilaku *caring* sebagian besar tergolong cukup sebanyak 30 orang (58,8%); (2) Kualitas pelayanan sebagian besar tergolong cukup sebanyak 35 orang (68,6%); (3) Ada pengaruh perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien ($t_{hit} = 3,538$; $\rho = 0,001$); (4) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ($t_{hit} = 7,848$; $\rho = 0,000$); (5) Ada pengaruh antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ($F_{hit} = 36,586$; $\rho = 0,000$). Kesimpulan: Ada pengaruh antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun.

Kata kunci: Perilaku *caring*, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien.

Abstract

A nursing service based on caring behavior of a nurse is able to improve service quality, and the service quality will have effect on patient satisfaction. Preliminary study on 10 patients showed satisfaction level of 40% among respondents who felt be satisfied with the nursing service and 60% of them were not satisfied yet. It indicates that there were some unsatisfied patients with the nursing service provided, and it was because of less satisfied caring behavior. A nursing service based on caring behavior of a nurse is able to improve service quality, and the service quality will have effect on patient satisfaction. Objective: Purpose of research is to know effect of caring behavior and nursing service quality on satisfaction level of patients. Methods: The research was descriptive-qualitative one with cross-sectional approach. Population of the research was all patients in class III of Griya Husada Hospital of Madiun amounting to 106 patients. Sample of the research was 51 patients taken by using purposive sampling. Instrument of analysis consisted of descriptive analysis, t-test, multiple regression analysis and F-test. Results: (1) Thirty respondents (58.8%) considered that caring behavior of the nurses was categorized as adequate; (2) Thirty five (68.6%) of the patients considered that service quality was categorized as adequate; (3) caring behavior had effect on satisfaction of patients ($t_{hit} = 3,538$; $\rho = 0,001$); (4) service quality had effect on satisfaction of patients $t_{hit} = 7,848$; $\rho = 0,000$; (5) Caring behavior and service quality simultaneously had effect on satisfaction of patients ($F_{hit} = 36,586$; $\rho = 0,000$). Conclusion: Effect of caring behavior and service quality on satisfaction of patients was found in Griya Husada Hospital of Madiun.

Keywords: *Caring Behavior, service quality, satisfaction of patient*

PENDAHULUAN

Di dunia, *caring* sudah menjadi hal biasa yang dipraktikkan dalam pemberian asuhan keperawatan. *International Association of Human Caring (Asosiasi Internasional untuk Kepedulian Terhadap Manusia)* menjelaskan bahwa keperawatan selalu meliputi empat konsep yaitu merawat adalah apa yang perawat lakukan, manusia adalah sasaran dari apa yang perawat lakukan, kesehatan adalah tujuannya dan lingkungan adalah tempat dimana perawat merawat. Inti dari semua teori tentang keperawatan adalah memeriksa dan menguraikan empat konsep tersebut untuk memberi penjelasan dan panduan dalam hal merawat. Tetapi sekarang, merawat juga didefinisikan sebagai “*caring*”, yang sudah menjadi konsep paradigma yang kelima (Shoffner, 2008).

Di Indonesia, *caring* merupakan isu besar dalam profesionalisme keperawatan. *Caring* merupakan topik saat ini yang hangat dibahas dalam dunia keperawatan karena perawat yang merupakan pelaku *caring* tetapi *caring* yang dilakukan perawat masih jauh dari standar dalam praktik keperawatan secara nyata. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2012) yang meneliti pengaruh kualitas *caring* terhadap tingkat kepuasan pasien dalam praktik keperawatan, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif kualitas *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang rawat di rumah sakit, semakin baik kualitas *caring* maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya semakin kurang kualitas *caring* maka semakin menurun kepuasan pasien.

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu : manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia, karena memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien yang sedang menderita sakit. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati' Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti, 2007).

Caring sangatlah penting untuk keperawatan. *Caring* adalah fokus pemersatu untuk praktek keperawatan. Perilaku *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki dan meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia (Blais, 2007). *Caring* mengandung tiga hal yang tidak dapat dipisahkan yaitu perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan ikhlas (Sitorus, 2007). *Caring* juga merupakan sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain, artinya memberi perhatian dan mempelajari kesukaan-kesukaan seseorang dan bagaimana seseorang berfikir dan bertindak. Memberikan asuhan (*Caring*) secara sederhana tidak hanya sebuah perasaan emosional atau tingkah laku sederhana, karena *caring* merupakan kepedulian untuk mencapai perawatan yang lebih baik, perilaku *caring* bertujuan dan berfungsi membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai kultur setiap orang yang berbeda pada satu tempat, maka kinerja perawat khususnya pada perilaku *caring* menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter & Perry, 2008).

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. Perilaku *caring* yang dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan dan pertumbuhan individu. Perilaku *caring* perawat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit (Ardiana, 2010).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi yang meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness,*

assurance dan *emphaty* (Tjiptono, 2008). Hal ini didukung oleh penelitian Tanjung (2013) yang meneliti tentang harapan pasien dalam pasien dalam kepuasan perilaku *caring* perawat, hasil penelitian diperoleh bahwa 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* perawat dan 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat dan berdasarkan analisis data diketahui adanya pengaruh harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien pada perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2016 terhadap 10 pasien dengan wawancara diketahui bahwa kepuasan pasien didapatkan baru 40% saja pasien mengaku puas dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan terutama pelayanan keperawatan dan 60% belum puas, hal ini menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dimana salah satu penyebabnya adalah perilaku *caring* yang diberikan masih kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini ditentukan judul "Pengaruh Perilaku *Caring* dan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Griya Husada Madiun berjumlah 106 orang, diambil sampel sebanyak 51 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat dan multivariat. Analisis univariate menjelaskan masing-masing variabel yang diteliti, adapun analisis bivariat dengan menggunakan uji t, analisis regresi berganda dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariate

a. Perilaku *Caring*.

Tabel 1. Destribusi perilaku *caring*

<i>Per. Caring</i>	Jumlah	Persentase (%)
Kurang	4	7,8
Cukup	30	58,8
Baik	17	33,3
Total	51	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa perilaku *caring* dalam penelitian ini tergolong cukup yaitu sebanyak 30 orang (58,8%).

Caring merupakan esensi dari keperawatan yang berarti juga pertanggung jawaban hubungan antara perawat-klien, dimana perawat membantu berpartisipasi, membantu memperoleh pengetahuan dan meningkatkan kesehatan. *Caring* adalah esensi dari keperawatan yang merupakan fokus dan sentral dari praktik keperawatan. *Caring* dalam keperawatan adalah hal yang sangat mendasar. *Caring* merupakan "heart" profesi, artinya sebagai komponen yang fundamental dari fokus sentral serta unik dari keperawatan (Barnum, 2009). Adapun perilaku *caring* perawat merupakan bagian dari praktik keperawatan profesional yang holistik atau menyeluruh. Di dalam penelitiannya Valentine, (1997) mengemukakan bahwa pilihan pasien dalam mencari pusat pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pengalaman positif terhadap perilaku *caring* perawat (dikutip dari Wolf, et al., 2008).

Adapun faktor lain yang mempengaruhi perilaku *caring* tergolong cukup tersebut diantaranya lingkungan fisik, mental, sosiokultural, spiritual yang mendukung. Perawat perlu mengenali pengaruh lingkungan internal dan eksternal klien terhadap kesehatan dan kondisi penyakit klien. Konsep yang relevan terhadap lingkungan internal yang mencakup kesejahteraan mental dan spiritual, dan kepercayaan sosiokultural bagi seorang individu. Sedangkan lingkungan eksternal mencakup variabel epidemiologi, kenyamanan, privasi, keselamatan, kebersihan dan lingkungan

yang estetis. Karena klien bisa saja mengalami perubahan baik dari lingkungan internal maupun eksternal, maka perawat harus mengkaji dan memfasilitasi kemampuan klien untuk beradaptasi dengan perubahan fisik, mental, dan emosional (Nurachmah, 2007).

Hasil penelitian juga didapatkan bahwa sebagian kecil mempunyai perilaku *caring* kurang baik yaitu sebanyak 4 orang (7,8%), hal ini disebabkan karena faktor eksternal yang mencakup variabel epidemiologi, kenyamanan, privasi, keselamatan, kebersihan dan lingkungan yang estetis. Karena klien bisa saja mengalami perubahan baik dari lingkungan internal maupun eksternal, maka perawat harus mengkaji dan memfasilitasi kemampuan klien untuk beradaptasi dengan perubahan fisik, mental, dan emosional (Nurachmah, 2007).

b. Kualitas pelayanan

Tabel 2. Distribusi Kualiatas pelayanan

Kualitas Pelayanan	Jml	(%)
Kurang	2	3,9
Cukup	35	66,6
Baik	14	27,5
Total	51	100.0

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pasien menilai kualitas pelayanan di Ruang Kelas III RS. Griya Husada Madiun kualitas pelayanan kurang sebanyak 2 orang (3,9%), cukup sebanyak 35 orang (68,6%), dan baik sebanyak 14 orang (27,5%). Hal ini berarti sebagian besar responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit Griya Husada Madiun tergolong cukup yaitu sebanyak 35 orang (68,6%).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanjung, dkk (2013) yang meneliti tentang harapan pasien dalam kepuasan perilaku *caring* perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam, hasil penelitian menunjukkan bahwa 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku *caring* perawat dan 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Menurut Tjiptono (2009), indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang merupakan pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa dan perawat untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terlihat dari pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic* pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, dan jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Menurut Kotler (2008), indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang merupakan kepedulian atau perhatian perawat secara pribadi yang diberikan pada pelanggan terlihat dari memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga, dan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial.

c. Kepuasan pasien.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	Jml	(%)
Kurang	5	7,4
Cukup	35	51,6
Baik	28	41,2
Total	68	100.0

Berdasarkan pengumpulan data menurut nilai kriteria variabel kepuasan pasien, diketahui bahwa kepuasan pasien mayoritas tergolong cukup yaitu sebanyak 26 orang (51,0%), puas sebanyak 23 orang (45,1%), dan yang tergolong kurang puas sebanyak 2 orang (3,9%). Hal ini sesuai dengan pendapat Sabarguna (2004 dalam Waluyo, 2009) menjelaskan bahwa pelanggan puas bila pelayanan yang tepat, kompeten, ramah, dan menanggapi semua keluhan dengan bijaksana. Pendapat tersebut juga didukung pernyataan Wolf (1998) yang menyatakan bahwa pasien merasa tidak puas ketika mereka tidak diperhatikan, kurang diberikan dukungan emosional, datang ke ruangan ketika harus mengerjakan sesuatu dan dengan cepat meninggalkan ruangan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triastuti, dkk (2013) yang meneliti tentang hubungan perilaku *caring* terhadap tingkat kepuasan pasien,

hasil penelitian menjelaskan bahwa 60,2% responden mengatakan perilaku *caring* perawat baik dan 59,2% mengatakan puas.

3. Analisis Bivariat

a. Pengaruh perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,538 dengan nilai $\rho = 0,001 < 0,05$, berarti berada pada daerah penolakan H_0 , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada pengaruh yang positif dan signifikan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien di Ruang Kelas III Rumah Sakit Griya Husada Madiun. Hal ini berarti semakin baik perilaku *caring* yang dimiliki perawat maka semakin puas pula konsumen alam menjalani perawatan di ruang kelas III RS Griya Husada Madiun.

Hasil ini dapat dimengerti jika merujuk pendapat Wahyuni dan Amelia (2008) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pasien sudah pasti meningkat apabila perawat dapat memberikan pelayanan yang memenuhi unsur-unsur karatif *caring*. Begitu juga dengan pendapat Anjaswarni, Keliat, Sabri (2002) yang menyatakan bahwa pelaksanaan faktor-faktor karatif dalam *caring* secara efektif dapat meningkatkan kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan keperawatan pada khusus-nya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul, dkk (2014) yang menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit, artinya bahwa semakin baik perilaku *caring* yang dimiliki perawat maka semakin puas pasien rawat inap dalam menerima layanan perawatannya di rumah sakit.

Hasil ini sependapat dengan Krowinski (dalam Kamaruzaman, 2008) yang menyatakan bahwa harapan pasien mempunyai peranan yang besar dan berhubungan erat antara penentuan kualitas pelayanan (produk jasa) dan kepuasan pasien. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai

standar atau acuan dan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya. Hal ini juga didukung oleh Chiou (dalam Iqbal, 2008) yang menemukan di dalam penelitiannya bahwa harapan berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan dan niat loyal. Namun hal ini bertentangan dengan hasil yang diperoleh Iqbal (2008) yang menjelaskan bahwa harapan tidak memengaruhi kepuasan konsumen, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan harapan terhadap sesuatu tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam arti bahwa hasil yang diperoleh Iqbal (2008) menunjukkan bahwa tingginya harapan konsumen terhadap hal yang diharapkan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis uji uji-t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,484 dengan nilai $\rho = 0,000 < 0,05$, berarti berada pada daerah penolakan H_0 , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Ruang Kelas III Rumah Sakit Griya Husada Madiun, hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit maka semakin meningkat pula kepuasan pasien.

Menurut Rangkuti (2006), meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Ningrum, 2014).

Peneliti juga menganalisa masih terdapatnya pasien yang merasa kurang puas atas pelayanan di ruang kelas III, hal ini dikarenakan bahwa responden yang

menjalani perawatan dengan biaya BPJS menilai rumah sakit memberikan pelayanan rujukan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai sistem pelayanan rujukan berjenjang, banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal tersebut turut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

4. Analisis Multivariat

Berdasarkan persamaan regresi diketahui bahwa konstanta sebesar 12,632 menunjukkan bahwa ada dan tidaknya variabel perilaku *caring* dan kualitas pelayanan besarnya nilai kepuasan pasien sebesar 12,632. Dilihat dari koefisien variabel tersebut ternyata mempunyai nilai positif hal ini berarti terdapat pengaruh searah antara variabel perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang kelas III RS Griya Husada Madiun. Berdasarkan persamaan tersebut membuktikan bahwa pengaruh paling dominan yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Griya Husada Madiun adalah kualitas pelayanan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sabarguna (2004 dalam Waluyo, 2009) menjelaskan bahwa pelanggan puas bila pelayanan yang tepat, kompeten, ramah, dan menanggapi semua keluhan dengan bijaksana. Pendapat tersebut juga didukung pernyataan Nursalam (2007) yang menyatakan bahwa pasien merasa tidak puas ketika mereka tidak diperhatikan, kurang diberikan dukungan emosional, datang ke ruangan ketika harus mengerjakan sesuatu dan dengan cepat meninggalkan ruangan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Bata, dkk (2013) di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada

hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivenses*) dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013.

Di samping itu, hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2014), yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap, hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi adalah sebesar 0,766, dimana keeratan hubungan antara variabel kualitas jasa dan kepuasan dengan loyalitas konsumen termasuk kriteria kuat yang berada pada interval 0,60 – 0,799.

SIMPULAN

1. Perilaku *caring* sebagian besar tergolong cukup yaitu sebanyak 30 orang (58,8%), baik sebanyak 17 orang (33,3%) dan kurang sebanyak 4 orang (7,8%).
2. Kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit sebagian besar menilai cukup sebanyak 35 orang (68,6%), baik sebanyak 14 orang (27,5%) dan kurang sebanyak 2 orang (3,9%).
3. Ada pengaruh antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun ($t\text{-hit} = 3,538$; $\rho\text{-value} = 0,001$).
4. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun ($t\text{-hit} = 7,484$; $\rho\text{-value} = 0,000$).
5. Ada pengaruh antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun ($F\text{-hit} = 36,586$; $\rho\text{-value} = 0,000$).

SARAN

1. Bagi Perawat
Diharapkan dapat memanfaatkan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Griya Husada Madiun, diantaranya perilaku *caring* dan kualitas pelayanan serta dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari pada perilaku *caring* perawat.

2. Bagi Ruang Rawat Inap Kelas III
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memanfaatkan dan mengambil dan menambah wawasan manajer, dapat mengambil suatu kebijakan rumah sakit mengenai loyalitas pasien dalam upaya meningkatkan asuhan keperawatan.
3. Bagi Pasien
Diharapkan pasien dapat lebih sabar dan mau bekerja sama dengan perawat dalam mendapatkan pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III.
4. Bagi peneliti berikutnya
Perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor lain yang berhubungan dengan persepsi pasien pada perilaku *caring* perawat dan kualitas pelayanan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III, misalnya umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan serta menambah variabel mutu pelayanan selain kelima dimensi yang ada misalnya keselamatan pasien dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh A, Elly. 2014. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*. STIKES Buton.
- Aditama, C.Y., 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Assaf, A. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Azwar. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar. M. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Depkes. RI, 2008. *Hasil Survey Ekonomi Nasional Tahun 2000*, Jakarta.
- Depkes. RI, 2009, *Hasil Survey Kesehatan Tahun 2008*, Jakarta.
- Depkes. RI, 2010, *Buku Petunjuk Tata Kerja Rumah Sakit di Indonesia*, Jakarta.
- Dwilaksono, Agung. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Mulyorejo dan Banyu Urip, Kota Surabaya)*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan -Val 9 No. 4 Oktober 2006: 190-197.
- Hadi, Sutrisno. 2007. *Metode Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Modern*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. 2008. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BPFE Undip.
- Iqbal, M. 2008. *Pengaruh Persepsi, Nilai, Harapan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada Penyedia Jasa Internet di Jabotabek*. Dibuka pada tanggal 5 Juni 2016 dari http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2016/Artikel_10204636.pdf.
- Irawati. 2008. Hubungan Antara Komunikasi, Sikap dan Ketrampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Diakses dari: [publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle.123456789/3647](http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/3647).
- JUSE & Joko Wijono. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol. 2*. Surabaya: Airlangga Press.
- Kamaruzzaman. 2009. *Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli Tahun 2008*. Dibuka pada tanggal 13 Juni 2016 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6938/1/10E00518.pdf>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 128/Menkes/Sk/I/2004, *Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan 2007*.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta.
- Suhartati, 2009. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta. *Skripsi* (tidak dipublika-

- sikan). Diakses dari pratidina-
lestiyani.wordpress.com/2011/05/mutu-
pelayanan/. Yogyakarta: FK. UGM.
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Soepranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyuni, A. S., dan Amelia, R. 2008. *Hubungan Pelaksanaan Carative Caring pada Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Haji Adam Malik Medan*. Dibuka pada tanggal 13 Juni 2016 dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/1915>.
- Waluyo, K. O. (2009). *Hubungan Kepuasan dan Harapan Pasien dengan Mutu Pelayanan di Instansi Rawat Jalan RSUD DR. Soetomo Surabaya*. Dibuka pada tanggal 32 Mei 2016 dari http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11309118124_1411-9498.pdf
- Yeni. 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Daeng Radja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.