



**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSI SITI
KHADIJAH PALEMBANG**

OLEH

IRA RAHMAYANA

NIM. 10011381419176

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**



**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSI SITI
KHADIJAH PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan
Masyarakat Universitas Sriwijaya**

OLEH

IRA RAHMAYANA

NIM. 10011381419176

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Skripsi, September 2018

Ira Rahmayana

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang

xiii + 59 Halaman , 22 Tabel, 2 Gambar, 8 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan rumah sakit karena memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Dari website RSI Siti Khadijah Palembang tahun 2017 persentase kepuasan pasien pada bulan Agustus adalah 78% yang mengalami penurunan sekitar 12,12% dari bulan Juli di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional* pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga didapatkan sampel sebesar 66 responden dengan kriteria inklusi dirawat >1 hari. Analisis data penelitian menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chisquare*. Prevalensi pasien yang kurang puas sebesar 37,9%, Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara usia ($p\text{-value} = 0,740$) dan status pelayanan ($p\text{-value} = 0,137$) dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara jenis kelamin ($p\text{ value} = 0,049$), pendidikan ($p\text{ value} = 0,016$), lama hari rawat ($p\text{ value} = 0,027$) dengan kepuasan pasien, dan terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang (PR =21,656; 95% CI: 5,791-80,991). Sebaiknya pihak RSI Siti Khadijah Palembang semakin memfasilitasi program untuk keterampilan *caring* perawat melalui pelatihan tentang perilaku *caring* perawat, memberikan pembinaan dan motivasi yang rutin setiap pagi hari bagi perawat, membentuk role model dari atasan dan melakukan supervisi secara berkala dalam berperilaku *caring* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, *caring* perawat

Kepustakaan : 59 (1979-2017)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMUNITY HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

Thesis, September 2018

Ira Rahmayana

Relationship between Nursing Behavior and Patient Satisfaction at RSI Siti Khadijah Palembang Inpatient Installation

xiii + 59 pages, 22 tables, 2 pictures, 8 attachments

ABSTRACT

Nursing services are one of the factors that influence the success of hospitals because they provide continuous service for 24 hours. From the RSI Siti Khadijah Palembang site in 2017 the percentage of patient satisfaction in August was 78% which experienced a decrease of around 12.12% from July in the Inpatient Installation of RSI Siti Khadijah Palembang. This study was to determine the relationship between nursing care and patients at the RSI Siti Khadijah Hospital in Palembang. This research is a quantitative research design with cross-sectional sampling using purposive sampling. The sample was obtained as many as 66 respondents with inclusive criteria > 1 day. Analysis of research data using univariate and bivariate analysis with chi-square test. The prevalence of patients who were less satisfied was 37.9%, the results showed no relationship between age ($p\text{-value} = 0,740$) and status of service with patient satisfaction ($p\text{-value} = 0,137$), there was a relationship between gender ($p\text{-value} = 0,049$), education ($p\text{-value} = 0,016$), length of stay with patient satisfaction ($p\text{-value} = 0,027$), and there was a significant relationship. Inpatient nurses at RSI Siti Khadijah Palembang (PR = 21,656; 95% CI: 5,791-80,991). It is recommended that RSI Siti Khadijah Palembang Hospital to facilitate programs for nurses caring skills through training on nurses caring behavior, providing routine guidance and motivation every morning for nurses, forming role models from superiors and periodically supervising caring behavior so as to increase patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, nurse caring

Literature : 59 (1979-2017)


SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ira Rahmayana
NIM : 1001381410176
Fakultas : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien
di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Mengetahui,
a.n Dekan
Koordinator Program Studi IKM,


Elvi Sunarsih, S.K.M.,M.Kes.
NIP.197806282009122004

Indralaya, Agustus 2018
Yang Membuat pernyataan,


Ira Rahmayana
NIM. 1001381410176

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang" telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 10 September 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa, serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, September 2018

Panitia Ujian Skripsi

Ketua :

1. Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H
NIP. 198810102015042001

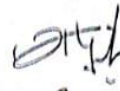
()

Anggota :

2. Widya Lionita, S.K.M., M.P.H
NIP. 1671045904900002

()

3. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

()

4. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()


Dekan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya
Iwan Sita Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang" telah disetujui untuk diujikan pada tanggal 10 September 2018.

Indralaya, September 2018

Pembimbing :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Ira Rahmayana
NIM : 10011381419176
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 17 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Sukabangun II
Sukawinatan RT. 36 RW. 10 No.
002 KM. 6,5 Palembang

Nama Orang Tua
Ayah : Yahya So'i, S.Pd., M.Si
Ibu : Ratna, S.Pd
No. Telepon : 085380702180
E_mail : Irarahmayana17@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2014-2018 : Peminatan Administrasi
Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya
2011-2014 : SMA Negeri 15 Palembang
2008-2011 : SMP Negeri 46 Palembang
2002-2008 : SD Negeri 133 Palembang

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Puji syukur kehadirat Allah Swt, yang telah memberikan ridha serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang”.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga saya tercinta Ayah Yahya So’i S.Pd., M.Si, Ibu Ratna, S.Pd, Ayuk Ayu Rahmayana serta Adik saya Ari Hidayatullah yang selalu memberikan dukungan baik secara moral, spiritual, dan segalanya;
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, motivasi dan saran selama proses bimbingan hingga penyelesaian skripsi ini;
4. Para Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan didikan dan membantu proses administrasi selama penulis mengikuti kegiatan perkuliahan;
5. Sundari dan Tri Novita Sari terima kasih untuk semangat, motivasi, dan menemani dalam suka dan duka;
6. Halidazia, Dewi, Mella Argusia, Rizka Pratiwi, dan Nindya terima kasih untuk kebersamaan dari masa awal kuliah sampai sekarang semoga tidak pernah terlupakan;
7. Yurma, Mida, Rizka Utari, dan Dita terima kasih telah memberikan warna, kebersamaan, dan berbagai macam pengalaman selama di peminatan AKK dan untuk FKM’14 terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun guna perbaikan untuk masa yang akan datang dan berguna bagi banyak orang.

Indralaya, September 2018

Ira Rahmayana
NIM. 10011381419176

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN RINGKASAN (ABSTRAK INDONESIA).....	i
HALAMAN RINGKASAN (ABSTRAK INGGRIS).....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.1 Lingkup Lokasi	6
1.5.1 Lingkup Waktu.....	6
1.5.2 Lingkup Materi.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit.....	7
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	7
2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit.....	7
2.2 Pelayanan Keperawatan	8
2.2.1 Definisi Keperawatan.....	8
2.2.2 Tugas Keperawatan.....	8
2.2.3 Hak dan Kewajiban Klien.....	9
2.3 Konsep Caring.....	10
2.3.1 Definisi Caring.....	10
2.3.2 Perilaku Caring.....	10
2.4 Konsep Faktor Individu.....	15

2.4.1 Definisi Faktor Individu.....	15
2.4.2 Faktor-Faktor Individu.....	15
2.5 Kepuasan Pasien.....	16
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien	16
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.4.3 Kepuasan Pasien berdasarkan SPM.....	18
2.4.4 Alat untuk Mengukur Kepuasan Pasien.....	20
2.5 Penelitian Terkait.....	21
2.6 Kerangka Teori.....	23

BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep.....	24
3.2 Definisi Operasional.....	25
3.3 Hipotesis Penelitian.....	26

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	27
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
4.2.1 Populasi.....	27
4.2.2 Sampel.....	27
4.2.3 Besar Sampel.....	28
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
4.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	29
4.3.1 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	29
4.3.2 Cara Pengumpulan Data.....	29
4.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	30
4.4 Pengolahan Data.....	30
4.5 Validitas dan Reabilitas Data.....	31
4.6 Analisis dan Penyajian Data.....	33
4.7 Penyajian Data.....	34

BAB V. HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum RSI Siti Khadijah Palembang.....	35
5.1.1 Sejarah RSI Siti Khadijah Palembang	35
5.1.2 Tujuan, Motto, Visi, dan Misi RSI Siti Khadijah Palembang	35
5.1.3 Fasilitas, Pelayanan Medis, dan Pelayanan Penunjang Medis.....	36
5.1.4 Struktur Organisasi RSI Siti Khadijah Palembang.....	36
5.2 Hasil Penelitian	37
5.2.1 Analisis Univariat	37
5.2.2 Analisis Bivariat.....	43

BAB VI. PEMBAHASAN

6.1 Keterbatasan Penelitian	48
6.2 Pembahasan Hasil Penelitian	48
6.2.1 Kepuasan Pasien	48
6.2.2 Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien	50
6.2.3 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien	50
6.2.4 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	51
6.2.5 Hubungan Lama Hari Rawat dengan Kepuasan Pasien.....	53
6.2.6 Hubungan Status Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	53
6.2.7 Hubungan Persepsi Pasien tentang Perilaku Caring Perawat Kepuasan Pasien	54

BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan	58
7.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Indikator Mutu Rawat Inap RSI Siti Khadijah.....	2
Tabel 2.1 SPM Rumah Sakit UU No.28 Tahun 2008.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terkait.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 Perhitungan Besar Sampel.....	28
Tabel 4.2 Hasil Validitas.....	31
Tabel 4.3 Hasil Reliabilitas.....	33
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Hari Rawat.....	38
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pelayanan.....	39
Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Item Pernyataan tentang Variabel Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	39
Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	41
Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Item Pernyataan tentang Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 5.10 Analisis Bivariat Usia dengan Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 5.11 Analisis Bivariat Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 5.12 Analisis Bivariat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 5.13 Analisis Bivariat Lama Hari Rawat dengan Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 5.14 Analisis Biavriat Status Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 5.15 Analisis bivariat Persepsi Pasien tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Sertifikat Persetujuan Etik
- Lampiran 2 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Struktur Organisasi RSI Siti Khadijah Palembang
- Lampiran 5 *Informed Consent* Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan
kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah
Palembang
- Lampiran 6 Kuesioner Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan
kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah
Palembang
- Lampiran 7 Output Hasil SPSS
- Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia juga ikut berkembang dan mengalami perubahan yang cepat baik dibidang barang ataupun jasa pada era globalisasi ini. Hal tersebut tentu berdampak dan berpengaruh penting dalam bidang kesehatan. Kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan adalah Petugas kesehatan terutama perawat. Hal yang paling penting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan keperawatan, yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk keperawatan yang profesional. Pelayanan keperawatan merupakan sesuatu hal penting bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien (Anjaswarni, 2002). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku *caring* perawat (Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik DepKes RI, 2008).

Peran perawat sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanannya karena 90% pelayanan di rumah sakit diberikan oleh perawat (Huber, 2011). Hal terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat–klien dalam memberikan dukungan psikologis serta emosional kepada pasien dan keluarga, baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien adalah perilaku *caring* (Perry dan Potter, 2009).

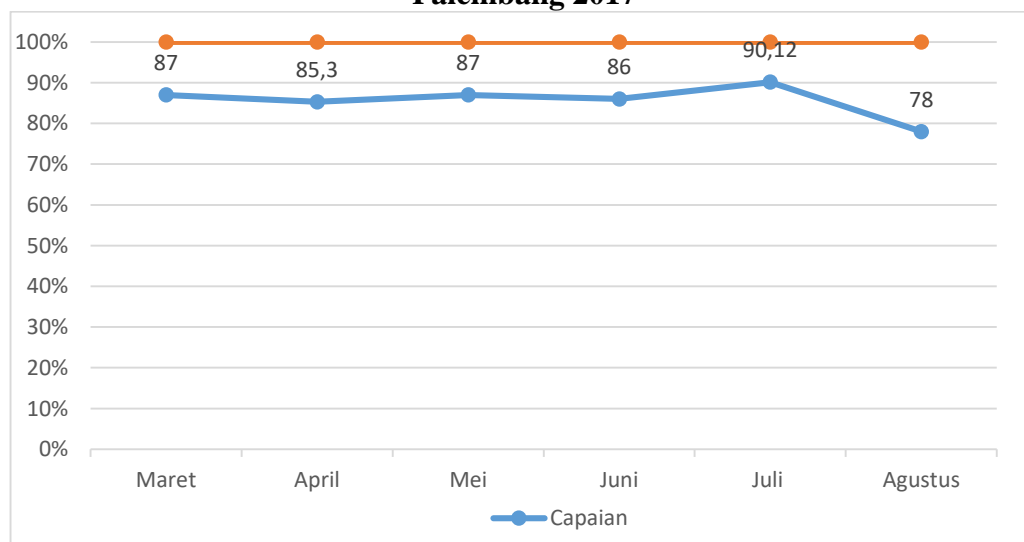
Perilaku *caring* dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran

perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi, memberikan sentuhan, memberikan dorongan, menunjukkan sikap menghargai klien. Dengan demikian *caring* dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan memberikan pelayanan (asuhan) fisik dan perhatian emosional untuk meningkatkan rasa aman dan keselamatan pasien, yang diungkapkan dengan kejujuran, kepercayaan, niat tulus, yang akhirnya bertujuan membantu pasien dalam meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, sosial, psikologis, dan spiritual (Perry dan Potter, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hafshah (2011) di ruang penyakit dalam RSUD Pariaman Padang didapatkan hasil lebih dari separuh pasien menilai perilaku *caring* perawat kurang (66%) dan lebih dari separuh pasien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (57.1%). Tidak jauh berbeda dari hasil penelitian di tempat lain yaitu di RSI Sakinah Mojokerto Naning dan Nur (2015) Ruang Rawat Inap Interna Sunan Gunung Jati dan Sunan Giri sebagian besar pasien tidak puas terhadap pelayanan perawat yang kurang *caring* (60%).

Jika ditinjau berdasarkan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RSI Siti Khadijah, mengalami fluktuatif. Hal ini tergambarkan dari data RSI Siti Khadijah tahun 2017 tentang capaian indikator mutu kepuasan pasien rawat inap didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Capaian Indikator Mutu Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang 2017



Sumber : RSI Siti Khadijah 2017

Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan salah satu faktor penentu citra institusi rumah sakit pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Wijayana, 2011). Berdasarkan observasi awal terhadap 10 orang pasien di rawat inap RSI Siti Khadijah Palembang, 4 orang mengatakan perawat kurang ramah, dan 2 orang mengatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang karena perawat tidak segera datang ketika pasien membutuhkan sesuatu, misalnya mengganti cairan infuse jika cairan infuse sudah habis, terkadang pasien ataupun keluarga harus memanggil lebih dari satu kali baru perawat datang, dan 4 orang mengatakan perawat sudah baik dan sering memberikan motivasi kepada pasien agar cepat sembuh.

Menurut Departemen Kesehatan (2005), Kualitas pelayanan rawat inap dapat dilihat melalui beberapa indikator pemanfaatan tempat tidur, yaitu *Bed Occupation Ratio (BOR)*, *Average Lange of stay (AVLOS)*, *Bed Turn Over (BTO)* dan *Turn Over Interval (TOI)*. Idealnya BOR Rumah Sakit 60-85 %, BTO 40-50 kali, TOI 1-3 Hari, dan AVLOS 6-9 Hari. Di RSI Siti Khadijah tahun 2017 BOR 77,45% dan TOI 1 hari yang masih berada pada standar ideal sedangkan BTO 55 kali yang artinya melebihi batas ideal penggunaan tempat tidur dalam satuan waktu dan AVLOS 5 hari yang berarti rata-rata pasien di rawat dibawah standar ideal. Nilai tersebut termasuk kedalam katagori tidak efisien, meskipun sebenarnya dari aspek medis semakin panjang lama dirawat, maka bisa menunjukkan kinerja kualitas medis yang kurang baik, sedangkan dari aspek ekonomi semakin panjang lama dirawat berarti semakin tinggi biaya yang nantinya harus dibayar pasien (Indriani dan Sugiarti, 2014). Hal ini perlu strategi dari rumah sakit sesuai dengan tuntutan pasien saat ini, maka perilaku *caring* adalah cara yang tepat untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan kesehatan dengan berfokus pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui perilaku *caring* perawat sebagai salah satu indikator kepuasan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Peran perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien, karena perawat 24 jam terus-menerus ada bersama pasien dan paling sering berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan data dari website Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang tahun 2017 tentang capaian indikator mutu kepuasan pasien rawat inap masih jauh dari target rumah sakit yaitu $\geq 90\%$. Jika dilihat kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang fluktuatif dan mengalami penurunan pada bulan Agustus. Mengacu pada permasalahan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Kota Palembang.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Siti Khadijah Palembang.

1.3.2. Tujuan Khusus

- A. Menganalisis Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Lama Hari Rawat, dan Status Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- B. Menganalisis Perilaku *Caring* Perawat (mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan profesional, menciptakan hubungan yang positif, perhatian terhadap yang dialami orang) di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- C. Menganalisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- D. Menganalisis hubungan antara Usia dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- E. Menganalisis hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- F. Menganalisis hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang

- G. Menganalisis hubungan antara Lama Hari Rawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- H. Menganalisis hubungan antara Status Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang
- I. Menganalisis hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat (mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan professional, menciptakan hubungan yang positif, perhatian terhadap yang dialami orang) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pengembangan ilmu di bagian peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang dan sebagai sumber informasi di bagian peminatan promosi kesehatan mengenai perilaku perawat terhadap kepuasan pasien.

1.4.2. Manfaat Praktis

A. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Siti Khadijah Kota Palembang

B. Bagi RSI Siti Khadijah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan umpan balik bagi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dalam upaya untuk memperbaiki pelayanan terutama tentang keperawatan.

C. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menjadi masukan dan sumber pustaka serta literatur untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2018

1.5.3 Lingkup Materi

Penelitian ini meliputi Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang menggunakan Faktor Individu, teori *caring* perawat dari Wolf *et al*, dan Kepuasan pasien menurut Tjiptono.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, 2017. *Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi*. STIKes PMC Pekanbaru: Pekanbaru
- Anjaryani, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang* [Tesis]. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang
- Anjaswarni, T. 2002. *Analisa tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang*, [on line]. Dari: <http://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/122>. [20 Juni 2018]
- Ardiana, Junaiti, dan Dewi. 2010. *Dimensi Kecerdasan Emosional: Memahami dan Mendukung Emosi Orang Lain Terhadap Perilaku Caring Perawat Pelaksana Menurut Persepsi Klien*. Universitas Jember UI
- Aryani, D. et.al. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Ilmu Administrasi dan Organisasi [on line]. Dari: journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632. [13 Mei 2018]
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bachtiar, Irvan. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien terhadap Citra RSUD Salatiga*, [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Unes, Semarang
- Barata, A.A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Departement Kesehatan RI. 2008. *Direktoral Bina Pelayanan Keperawatan*. Direktoral Jendral Bina Pelayanan Medik, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kota Palembang. 2017. *Profil Kesehatan Kota Palembang 2017*. Dinas Kesehatan Kota Palembang, Palembang.
- Fitri, Adelina, Najmah, Ainy, Asmaripa. 2006. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata*

Provinsi Sumatera Selatan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol 7(01); 22-31

Fitrianti, Misnaniarti, Sitorus, Rico Januar. Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Kenten dengan puskesmas Dempo Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 2012, Vol 3(3); 260-272

Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia

Gurusinga, Rahmad. 2013, *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. [Tesis]. Program Magister Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Medan.

Hafshah, Iailah. 2011. *Hubungan Perilaku Caring yang dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien diruangan Penyakit Dalam RSUD Pariaman*, [Skripsi]. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas, Padang.

Halomoan, Samuel. 2012. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung*, [Skripsi]. Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung

Hidayati, et.al. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Andalas

Huber, D. 2011. *Leadership and nursing care management*. Philadelphia: WB Saunders Company.

Indriani, P., & Sugiarti, I. 2014. *Gambaran Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Ruang Perawatan Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah*. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.

Kalsum, Umi. 2016. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Merah RSUP Fatmawati tahun 2016*, [Skripsi]. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Jakarta

Khatimah, 2010. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Jmkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Sinjai Kabupaten Sinjai*. UIN Alauddin Makassar: Makassar

Kuntjoro. 2005. *Kinerja Pelayanan Klinis*. Jakarta : CV. Mandar Maju.

- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. PT. Indeks Kelompok. Gramedia: Jakarta
- Layuk, et.al. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, sikap, dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar*. STIE Amkop Makassar
- Lupiyoadi, R, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Mailani, F., & Nera. 2017. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Dr. Rasidin Padang*. STIKES YPAK Padang
- Muninjaya, Gde AA, 2013, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Neneng. 2002. *Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bekasi*. FKM UI. Jakarta
- Nurhidaya, A. 2014. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsud Labuang Bajimakkassar*. UIN Alauddin Makassar: Makassar
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*: Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2011. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam parktik keperawatan profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Nur & naning. 2015. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Gunung Jati dan Gunung Giri RSI Sakinah Mojokerto*
- Notoatmodjo, S. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT RIneka Cipta: Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna Rsud Noongan*. [on line]. Dari: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734>. [27 April 2018]

- P, Rumiris, Shantiana. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Minat Berperilaku*. Universitas Indonesia: Depok
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication For Future Research*. *Journal of Marketing*, vol 49.
- Perry, Potter. 2009. *Fundamental keperawatan*. Edisi 7. Salemba Medika: Jakarta
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti. 2015. *Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka baru press
- Putri, Ririn Noviyanti. 2017. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di rsud matther kota jambi (studi perbandingan pasien umum dan bpjs). Univeritas Sriwijaya. FKM
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- _____. 2014. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan
- RSI Siti Khadijah. 2017. *Kepuasan Pelanggan Rawat Inap*. Palembang
- Saleha S & Satrianegara FM, 2010. *Buku Ajar Organisasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Salemba Medika, Jakarta
- Sandra, Rhona. 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria Dan Wanita) Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2013*. STIKES Syedza Sainika Padang
- Stuart, G.W., & Laraia, M.T. 2005. *Principles and Praticce of Physiatic Nursing (8th Edition)*. Missouri Mosby
- Sukei, Niken. 2012. *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Permata Medika*, vol 1, no.1. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Husada Semarang. Semarang

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Sunaryo, 2004. Psikologi Untuk Keperawatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Tamsuri, Anas. 2002. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Triwardani, Yuli. 2017. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*, [Skripsi]. Program Ilmu Keperawatan UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang
- Watson, J. 1979. *The Philosophy and Science of Caring*. Boston: Little Brown
- Watson, J. 2005. *Caring science as secret science*. Philadelphia: Davis Company.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks: Jakarta
- Wolf, Z. R., Colahan, M., & Costello, A. 1994. *Relationship between nurse caring and patient satisfaction. Medical-Surgical Nursing*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Yasmini, et al. 2015. *Hubungan Caring Perawat pelaksanaan dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap SMC RsTelongrejo*. Stikes Telogorejo., Semarang.