

**HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI RUANG BOUGENVILLE
RSUD WATES KULON PROGO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



SITI NURMILAWATI

NPM. 2212143

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEH DI RUANG *BUDGENVILLE*
RSUD WATES KULON PROGO**

SKRIPSI

Dijjukan oleh:

SITI NURMILAWATI

2212143

Teleh Dipertimbangkan di Depan Dewan Prnguji dan Diterima sebagai Salah
Salu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Tanggal : 05 Oktober 2016

Disenajul Oleh :

Pengaji:

Indayu Iskandari, Keperawatan, Ns., M. Keper.
NIDN: 067047501

Pembimbing I,

Ullyah Zulkarnain, S.S., S.Kep., Ns., MMR
NIDN: 0225118601

Pembimbing II,

Indri Kencana Bero Nugroho, M.P.H
NIDN: 0570048701

Mengesahkan,
Kepala Sekolah Sekolah Kesehatan Jenderal Yani Yogyakarta
Kerua (Dewan) Salet Berek Keperawatan (S-1)



Tami Setiawan, M. Kes., Ns., Sp. Keper.MB
NIDN 0523108322

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Siti Nurmalawati

NPM : 2212143

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang *Bonefrillo* RSUD Wates Kulon Progo

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyetahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan pihak manapun.

Yogyakarta, 05 Oktober 2016



Siti Nurmalawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo”. Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr. M. Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika Adinugraha, A. M. Kep., Ns., Sp. Kep. MB selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Rahayu Iskandar S. Kep., Ns., M. Kep selaku penguji atas segala masukan, bimbingan, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S. Kep., Ns, MMR selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
5. Indra Komala Rato Nggampo, S. Kep., MPH selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
6. Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo, yang memberikan izin untuk melakukan penelitian ini di Ruang Bougenville.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta,2016

Siti Nurmilawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku	8
B. Caring.....	12
C. Perawat	16
D. Kepuasan Pasien	21
E. Kerangka Teori	27
F. Kerangka Konsep.....	28
G. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional	32
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
1. Alat Ukur Penelitian	32
2. Metode Pengumpulan Data	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas	36
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data	37
1. Metode Pengolahan Data	37
2. Analisis Data.....	38
I. Etika Penelitian.....	39
J. Jalannya Penelitian	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil.....	42
B. Pembahasan	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3 Kisi-kisi Instrumen Caring Perawat.....	34
Tabel 4 Kisi-kisi Instrumen Tingkat Kepuasan Pasien	35
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.....	44
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.....	45
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Caring Perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.....	45
Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.....	46
Tabel 8 Uji Tabulasi Silang Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo	46

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2 Kerangka Konsep.....	28

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rencana Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Permohonan Penelitian
Lampiran 3	Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 4	Identitas Responden
Lampiran 5	Lembar Observasi Caring Perawat
Lampiran 6	Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 8	Frekuensi Perawat
Lampiran 9	Frekuensi Pasien
Lampiran 10	Hasil Penelitian
Lampiran 11	Lembar Bimbingan Konsultasi
Lampiran 12	Surat Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 13	Surat Izin Uji Validitas
Lampiran 14	Surat Izin Penelitian
Lampiran 15	Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 16	Surat Etichal Clearance

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG BOUGENVILLE RSUD WATES KULON PROGO

Siti Nurmilawati¹, Deby Zulkarnain R. S², Indra Komala R. N.³

INTISARI

Latar Belakang: 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. Caring perawat merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenville RSUD Wates.

Metode: Penelitian ini termasuk penelitian correlation study non eksperimental dengan desain penelitian adalah cross sectional. Jumlah sampel perawat sebanyak 14 responden, dengan teknik sampling menggunakan total sampling. Jumlah sampel pasien sebanyak 67 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Analisis data bivariat menggunakan Somers' d .

Hasil: Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0,018, serta diperoleh keeratan hubungan yang sedang dengan nilai $r = 0,578$.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo dengan keeratan hubungan adalah kuat.

Kata Kunci: caring perawat, tingkat kepuasan pasien.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN THE NURSING CARING WITH THE PATIENTS' SATISFACTION LEVEL AT THE BOUGENVILLE WARD RSUD WATES KULONPROGO

Siti Nurmilawati², Deby Zulkarnain R. S², Indra Komala R. N.³

ABSTRACT

Background: Nursing is a kind of professional service which has a paradigm or nursing model covering four components: human, health, environment, and the nurses themselves. The nursing caring is an aspect which can affect the nursing service quality and the patients' satisfaction. The patients' satisfaction is the first indicator of a hospital standard.

Objectives: This research aims at finding out the correlation between the nursing caring with the patients' satisfaction level at the Bougenville Ward RSUD Wates.

Method: This research is a correlation study non experimental research with the cross sectional research design. The number of samples is 14 respondents with the total sampling technique. The patient samples are 67 patients taken by using the purposive sampling technique. The bivariate data analysis uses Somers' d.

Results: The bivariate analysis shows that there is a significant correlation between the nursing caring and the patients' satisfaction level with the p-value of 0.018 and shows that there is a moderate correlation with the r value= 0.578.

Conclusion: There is a significant correlation between the nursing caring with the patients' satisfaction level at the Bougenville Ward RSUD Wates with a strong correlation.

Keywords: nursing caring, the patients' satisfaction level.

¹Student of Nursing Department of Institute of Health Science Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

²Lecturer of Nursing Department of Institute of Health Science Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

³Lecturer of Nursing Department of Institute of Health Science Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang kesehatan Nomer 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sesuai dengan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat (Depkes, 2009).

Rumah sakit merupakan suatu unit yang mempunyai organisasi teratur, tempat pencegahan dan penyembuhan penyakit, peningkatan dan pemulihan kesehatan penderita yang dilakukan secara multidisiplin oleh berbagai kelompok profesional terdidik dan terlatih, yang menggunakan prasarana dan sarana fisik. Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan (Kemenkes, 2014).

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 merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripuddin, 2014). Seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal

yang tercermin dalam perilaku caring, sehingga dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya perawat menerapkan perilaku caring (Wulan & Hastuti, 2011).

Caring merupakan esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi kesehatan lain (Watson, 2009). Caring diartikan juga sebagai sikap peduli yang memudahkan pasien/klien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Caring sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Kusmiran, 2015). 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 (Watson, 2013).

Hasil penelitian Sukesi (2013) tentang upaya peningkatan caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang menyatakan perilaku caring perawat selama memberikan pelayanan baik (65,2%) serta didapatkan hasil ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien yang di rawat inap RS Permata Medika Semarang. Kemudian, hasil penelitian Indriany (2013) tentang hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency di Unit Gawat Darurat RS Cahya Kawaluyan menunjukkan perilaku caring baik dengan prosentase 60,2% dan didapatkan hasil ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency. Sedangkan, Hidayati (2013), menyatakan bahwa perilaku caring perawat sebagian besar cukup yaitu 69% serta ada hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sehingga, perilaku caring memengaruhi kepuasan pasien dan keberhasilan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Potter & Perry, 2005).

Di dunia, perilaku caring perawat sudah mulai baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku caring perawatnya buruk. Penelitian Aiken (2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan caring yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Sedangkan di Indonesia caring menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku caring kurang baik (Depkes, 2008).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien juga diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan (Sondakh, 2013). Kenyataannya hingga saat ini perawat masih terus melaksanakan tugas keperawatan yang hanya berorientasi pada proses penyakit serta tindakan medis (Rini, 2011).

Bangsar Penyakit Dalam merupakan bangsal rawat inap yang menangani pasien dengan penyakit kronis seperti hepatitis, diabetes melitus, kanker dan banyak penyakit dalam lainnya. Pasien Bangsal Penyakit dalam di Ruang Bugenville membutuhkan caring perawat agar pasien mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. RSUD Wates berkedudukan sebagai Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Daerah, yang merupakan unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah, terutama di bidang pelayanan kesehatan dan dipimpin oleh seseorang Direktur. Tugas RSUD Wates yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang

dilaksanakan secara serasi dan terpadu. RSUD Wates menawarkan Intalasi Rawat Inap bagi pasien, intalasi rawat inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Wates Kulon Progo pada tanggal 12 Januari 2016, hasil wawancara dengan 10 pasien, lima pasien mengatakan sudah cukup puas dengan perilaku caring perawat seperti perawat selalu ramah dan banyak tersenyum, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang masalah dan keluhan pasien, serta berkomunikasi dengan baik, tiga pasien mengatakan puas dengan perilaku perawat seperti perawat melakukan perkenalan sebelum melakukan tindakan ke pasien, menghargai perasaan pasien dan keluarga, serta perhatian kepada pasien ketika mereka sedang berbicara, dan dua pasien mengatakan kurang puas dengan perilaku perawat karena terkadang ada sebagian perawat yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan meninggalkan pasien dalam proses tindakan. Dari latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Bagaimana Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenville RSUD Wates.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran caring perawat di ruang Bougenville RSUD Wates.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenville RSUD Wates.
- c. Diketahui keeratan hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenville RSUD Wates.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk perkembangan teori manajemen keperawatan khususnya tentang caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat di Ruang Bougenville

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang caring yang dilakukan perawat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Kepala Ruang Bougenville di RSUD Wates

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan dan perencanaan program dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di ruang bougenville RSUD Wates.

c. Bagi Bidang Keperawatan di RSUD Wates

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pelaksanaan asuhan keperawatan dalam caring oleh perawat di RSUD Wates.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa yang selanjutnya akan mengembangkan penelitian mengenai caring perawat terhadap kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sukei. (2013) Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan rancangan Cross Sectional - Teknik sampling menggunakan Total Sampling - Analisa data menggunakan Uji Chi-Square 	Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,015; 0.05$).	<ul style="list-style-type: none"> - Desain Penelitian yaitu Cross Sectional 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisa data menggunakan Somers'd - Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk sampel pasien dan total sampling untuk sampel perawat
2	Indriany (2013) Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluya	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan metode analisis korelatif dengan pendekatan Cross Sectional - Teknik sampling menggunakan Accidental Sampling - Analisa data menggunakan Uji Chi-Square 	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien false emergency, p value = 019.	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas : Caring Perawat - Variabel Terikat : Kepuasan Pasien - Desain Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> - Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk sampel pasien dan total sampling untuk sampel perawat - Analisa data menggunakan Somers'd

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Hidayati. (2013) Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan metode non eksperimental dengan rancangan Cross Sectional - Teknik sampling menggunakan Purposive Sampling - Analisa data menggunakan Rank Spearman 	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) perilaku caring perawat di PKU Muhammadiyah Surakarta adalah cukup, (2) tingkat kecemasan pasien rawat inap di PKU Muhammadiyah Surakarta adalah ringan, dan (3) terdapat hubungan yang signifikan perilaku caring perawat terhadap tingkat kecemasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, yaitu semakin baik perilaku caring perawat, maka tingkat kecemasan pasien semakin ringan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Bebas : Caring Perawat - Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Terikat : Kecemasan Pasien - Analisa data menggunakan Somers'd

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates Kulon Progo merupakan Rumah Sakit tipe B yang berstatus Negeri berlokasi di jalan Tentara Pelajar Km. 1, No 5, Dusun Beji, Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo. Pelayanan yang di berikan di Rumah Sakit umum daerah Wates yaitu pelayanan gawat darurat IGD/ICU/ICCU, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap yang terdiri dari ruang Wijaya Kusuma, Anggrek, Bougrnville, Melati, Edelweise, Kenanga, serta pelayanan penunjang. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa rawat inap penyakit dalam, rawat inap penyakit syaraf, rawat inap penyakit bedah, rawat inap penyakit anak, dan rawat inap penyakit obstetrik. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa poliklinik penyakit dalam, poliklinik penyakit bedah, poliklinik penyakit anak, poloklinik penyakit syaraf, poloklinik penyakit obstetrik, Ginekologi, dan KB, Poliklink penyakit THT, poliklinik penyakit mata, poliklinik penyakit gigi dan mulut, poliklinik penyakit kulit kelamin serta poliklinik fisioterapi.

Visi RSUD Wates yaitu menjadi rumah sakit pendidikan dan pusat rujukan yang unggul dalam pelayanan yang bermutu, sedangkan misi RSUD Wates yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan paripurna yang profesional berorientasi pada kepuasan pelanggan, mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien, menciptakan lingkungan yang sehat, nyaman dan harmonis, meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, melindungi dan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Bougenville bangsal penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo selama 2 minggu. Ruang Bougenville memiliki 18 tempat tidur dan dengan jumlah

perawat 14 orang. Rata-rata pasien setiap dua bulan berjumlah 81 pasien. Di Ruang Bougenville terdapat 14 orang perawat yang terdiri dari 1 Kepala Ruang, 2 primary nursing, dan 11 asosiete nursing.

2. Analisis Hasil Penelitian

a. Karakteristik Perawat

Dari hasil penelitian, diperoleh karakteristik perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan dalam tabel 5.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo

Karakteristik Perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir		
D3-Keperawatan	13	92,9
S1-Ners	1	7,1
Total	14	100,0
Lama Bekerja		
1 Tahun	2	14,3
2 Tahun	2	14,3
3 Tahun	1	7,1
4 Tahun	2	14,3
5 Tahun	1	7,1
>5 Tahun	6	42,9
Total	14	100,0

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa karakteristik perawat menurut pendidikan terakhir yang paling banyak adalah D3-Keperawatan yaitu sebanyak 13 perawat (92,9%). Lama bekerja terbanyak adalah > 5 tahun yaitu sebanyak 6 perawat (42,9%).

b. Karakteristik Pasien

Dari hasil penelitian, diperoleh karakteristik pasien rawat inap berdasarkan usia, jenis kelamin dan lama dirawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo tabel 6.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Ruang Bougenville RSUD
Wates Kulon Progo

Karakteristik Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
20-30 Tahun	9	13,4
31-40 Tahun	17	25,4
41-50 Tahun	41	61,2
Total	67	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	59,7
Perempuan	27	40,3
Total	67	100,0
Lama Dirawat		
2 Hari	15	22,4
3 Hari	19	28,4
4 Hari	20	29,9
5 Hari	8	11,9
6 Hari	3	4,5
>7 Hari	2	3,0
Total	67	100,0

Sumber : Data Primer (2016)

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa karakteristik pasien menurut usia paling banyak adalah 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 responden (61,2%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 40 responden (59,7%). Berdasarkan lama dirawat paling banyak adalah 4 hari yaitu 20 responden (29,9%).

3. Caring Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan telah diketahui frekuensi caring perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Caring Perawat di Ruang Bougenville RSUD
Wates Kulon Progo

Caring Perawat	Jumlah (n)	Presentase (%)
Negatif	5	7,5
Positif	9	13,4
Total	14	20,9

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa caring perawat di ruang Bougenville telah berperilaku caring dengan positif sebanyak 9 perawat(13,4%).

4. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui frekuensi tingkat kepuasan di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan dalam tabel 8.

Tabel 8
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di Ruang Bougenville
RSUD Wates Kulon Progo

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	21	31,3
Puas	46	68,7
Total	67	100,0

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenville termasuk dalam kategori puas sebanyak 46 responden (68,7%).

5. Hubungan Antara Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan di Ruang Bougenville Wates Kulon Progo

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel bebas adalah caring perawat dan variabel terikat adalah tingkat kepuasan. Hasil tabulasi hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenville RSUD Wates Kulon Progo disajikan dalam tabel 9.

Tabel 9
Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang
Bougenville RSUD Wates Kulon Progo

Caring Perawat	Tidak Puas		Puas		Total		p-value	r
	N	%	N	%	N	%		
Negatif	4	28,6	1	7,1	5	35,7	0,018	0,578
Positif	2	14,3	7	50,0	9	64,3		
Total	6	42,9	8	57,1	14	100,0		

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 9 dapat disimpulkan bahwa caring perawat paling banyak berperilaku caring dengan positif sebanyak 7 responden (50,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Somers' d diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenville RSUD Wates Kulon Progo. Hasil keeratan hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenville RSUD Wates Kulon Progo 0,578 yang artinya keeratan hubungan sedang.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pendidikan responden terbanyak adalah D3-Keperawatan sebanyak 13 perawat (92,9%). Menurut Azwar (2009), lembaga pendidikan sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap dikarenakan meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu, pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antar sesuatu yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan. Tingkat pendidikan rendah akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan, informasi dan lain-lain yang baru diperkenalkan (Mubarak dkk, 2007).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lama kerja perawat paling banyak > 5 tahun sebanyak 42,9%. Hal ini sesuai dengan teori Azwar (2009)

bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi sikap adalah pengalaman. Apa yang telah dan sedang dialami seseorang akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan mereka terhadap stimulus sosial. Tanggapan akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap untuk dapat mempunyai pengalaman yang berkaitan dengan obyek psikologis.

b. Pasien

Pada tabel 6 menunjukkan hasil penelitian karakteristik pasien yang di rawat inap di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo. Jenis kelamin dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki. Menurut Asmadi (2008) bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin. Jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah merasa puas terhadap caring perawat dibandingkan wanita.

Hasil penelitian dalam tabel 6 menunjukkan usia sebagian besar 41-50 tahun sebanyak 41 pasien (61,2%). Hasil penelitian ini sejalan Meebon cit Lamri (2006), pada usia > 45 tahun cenderung lebih tinggi dibanding usia muda. Pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, termasuk kepuasan dalam perilakuperawat.

Faktor lain yang mempengaruhi yaitu lamanya dirawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dirawat selama 4 hari (29,9%). Hal ini sejalan dengan penelitian Sukei (2013) yang menyatakan bahwa pasien yang dirawat > 3 hari lebih mempersepsikan kepuasan (50%) dibandingkan dengan lama hari 1-3 hari (42,1%), dan pengalaman serta lama waktu dirawat seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat.

2. Caring Perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian dalam tabel 7 menunjukkan bahwa caring perawat sebagian besar positif (73,1%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Qomariah (2012), yang menunjukkan perilaku caring perawat di ruang rawat inap RSUP Haji Adam Malik Medan sebagian besar adalah kategori positif.

Caring merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik yang bersifat etik. Caring merupakan cara yang memiliki makna dan motivasi tindakan (Dwidiyanti cit Marriner Tomey, 2007). Sikap ini diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku caring menolong klien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis dan rasa aman serta nyaman (Watson, 2008). Caring adalah esensi dari keperawatan yaitu merupakan inti nilai-nilai moral keperawatan yang berdasarkan nilai kemanusiaan dan mendahulukan kesejahteraan orang lain, dalam hal ini klien dan keluarganya (Watson, 2004). Perilaku caring yang harus dimiliki oleh perawat dalam melakukan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien meliputi, asuhan keperawatan fisik, emosi, rasa aman, dan nyaman untuk meliputi 25 aspek. (Watson, 2008).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menyatakan bahwa sebagian besar atau sebanyak 72,1% perawat yang bertugas di ruang kelas III RS Immanuel Bandung sudah melaksanakan perilaku caring yang positif terhadap pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Martiningtyas (2013), yang menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 70,4 % perawat yang bertugas di ruangan sudah melaksanakan perilaku caring kepada pasien di ruang rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Caring Perawat

Hasil penelitian dalam tabel 8 menunjukkan sebagian besar pasien puas (68,7%) terhadap caring perawat dalam tindakan keperawatan di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo. Hal ini membuktikan bahwa secara umum caring perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan terjadi setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2007). Kepuasan klien sesuai dengan mutu pelayanan yang diterimanyadirumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima dirumah sakit (Nursalam, 2008). Dengan mengetahui tingkat

kepuasan pasien, maka perawat dan manajemen rumah sakit dapat memperbaiki pelayanannya. Tingkat kepuasan pasien ini di dukung oleh 5 faktor yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Nursalam, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (90,2%) merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di ruangan kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mony (2014), yang menyatakan bahwa 55,9 % pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap caring perawat serta penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan sebanyak 56,1 % pasien puas terhadap caring perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

4. Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo

Hasil tabulasi silang dalam tabel 9 menunjukkan caring perawat positif sebagian besar puas (64,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan Sukesi (2013) yang menyatakan bahwa kecenderungan semakin perilaku caring perawat baik menunjukkan bahwa terjadi kepuasan yang tinggi. Perilaku perawat yang kurang caring akan mempengaruhi kepuasan pasien yang rendah.

Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Pasien adalah makhluk bio-psiko-sosio-ekonomi-budaya, artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapa yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang

diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia (Nursalam, 2015).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Somers'd didapatkan hasil bahwa nilai p-value sebesar 0,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo dengan keeratan hubungan 0,578 sehingga keeratan hubungan sedang.

Caring perawat merupakan salah satu indikator kepuasan. Berbagai kegiatan atau tindakan yang mencerminkan sikap perawat dan kualitas rumah sakit merupakan cerminan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai caring perawat yang diterimanya maupun yang terkait dengan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik serta tanggap memprioritaskan kebutuhan pasien (Kottler, 2005).

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Pohan (2006) bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat tidak sesuai dengan harapannya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengalami berbagai keterbatasan dan kendala dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengambilan data di responden dan yang berbeda, sehingga data cross tabulation tidak terpenuhi.
2. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data kepuasan pasien, sehingga jawaban yang diperoleh dari responden hanya terbatas pada pertanyaan dalam kuesioner. Lebih baik lagi jika data dilengkapi dengan wawancara.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan yang signifikan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.
2. Caring perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar adalah positif.
3. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar adalah puas.
4. Keeratan hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo adalah kuat.

B. Saran

1. Bagi Perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo
Agar lebih meningkatkan caring perawat dalam tindakan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi Kepala Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo
Diharapkan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan asuhan keperawatan perawat di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo melalui peningkatan caring perawat dengan diadakannya evaluasi setiap bulan nya.
3. Bagi Bidang Keperawatan RSUD Wates Kulon Progo
Diharapkan dapat mengevaluasi caring perawat serta mengembangkan penelitian ini, sehingga dapat melakukan intervensi yang tepat untuk mengatasi masalah mengenai kepuasan pasien terhadap caring perawat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian serupa bagi mahasiswa, terutama mengenai caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan menambahkan jumlah sampel dalam penelitian, dan dengan menambah faktor-faktor lain yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken. (2012). Patient safety satisfaction and quality of hospital care: cross sectional survey of nurses and patient in 12 countries in europe and united states. Diakses pada tanggal 11 April 2016, <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.e1717>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aripuddin, I. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Azwar, S. (2009). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset.
- _____.(2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Basford, L & Slevin, O. (2006). *Teori dan Praktik Keperawatan Pendekatan Integral Asuhan Pasien; Alih Bahasa, Agung Waluyo*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dahlan, M. S. (2009). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Depkes RI. (1998). *Buku 1Perawat Kesehatan R.I Direktorat Bina Upaya Kesehatan Puskesmas*.
- _____. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- _____.(2009). *Sistem KesehatanNasional: Dirjen PelayananMedik, Departemen Kesehatan, Jakarta*.
- Dwidiyanti, M. (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani.

Hastono, S. P. (2007). *Basic Data Analysis For Health Research Training: Analisis Data Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Indonesia.

Hidayat, A. A. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

_____. (2009). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Hidayati, N. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Naskah Publikasi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta : Surakarta. Diakses pada tanggal 26 Juli 2016, http://eprints.ums.ac.id/27204/16/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf

Hutapea, K. A., Dedi, B., dan Elias, Y. (2014). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung*: Vol 8, No 2.

Indriany, K. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan*. Diakses pada tanggal 26 Juli 2016, <http://ejournal.stikesborromeus.ac.id/file/bu%20wina.pdf>

Kemenkes RI (2014). *Pusat Data dan Informasi*. Jakarta selatan.

Kozier, B. dkk. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, Edisi 7, Volume 1. Jakarta: EGC.

Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Indeks

Kusmiran, E. (2015). *Soft skills caring: Dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.

Martiningtyas, L., Sukesu, N., dan Kusuma, M. A. B. (2013). *Hubungan Caring perawat pelaksana dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal*. Skripsi S1 Keperawatan Stikes Telogorejo Semarang.

- Meebon. (2006). The effect of patients and nursing unit characteristic on outcomes among hospitalized patient with chronic illness in Thailand. Diakses 15 Maret 2016, <http://www.nursing.arizona.edu/library/meebons.pdf>.
- Mony, D. N. (2014). Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi S1 Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Aisyiyah Yogyakarta.
- Muhlisi, A & Ichsan, B. (2008). Aplikasi Model Konseptual Caring Dari Jean Watson Dalam Asuhan Keperawatan. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol. 1 No. 3, September: 147-150. Diakses tanggal 21 Januari 2016, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/501/3i.pdf?sequence=1>
- Notoatmodjo, S. (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. (2014). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2008). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2015). Management Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I.S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Potter, P. A& Perry, A. G. (2005). Buku Ajaran Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik Edisi 4. Jakarta: EGC.

_____. (2009). Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

PPNI. (2000). Rancangan undang-undang praktik keperawatan. Diakses tanggal 26 juli 2016, http://inna.ppni.or.id/index.php?name=Downloads&d_op=viewdownlod&cid=3

Rahardjo, M. (2008). Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Rini, F. (2011). Analisis Budaya Organisasi yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat pelaksana di Ruang Rawat inap RSUD PROF. DR. H. Aloei Saboe kota Gorontalo, Diakses tanggal 5 Desember 2015, <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20282247T%20Rini%20Fahriani%20Zees.pdf>

Riwidikdo, H. (2009). Statistik Untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS. Yogyakarta: Pustaka Rihama.

Sabarguna, S. (2005). Analisis Pemasaran Rumah Sakit. Rumah Sakit Islam Jateng –DIY: Konsorsium.

Saryono. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.

Soetjiningsih. (2004). Tumbuh Kembang Remaja dan Permasalahannya. Jakarta: Sagung Seto.

Sondakh, J. J. S. dkk. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.

Sugiyono. (2007). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

_____. (2014). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Sukezi, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Managemen Keperawatan*, Volume 1, No. 1, Hal. 15-24. Diakses 22 Desember 2015, <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/945/997>

Undang-Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan. Jakarta. <http://www.kemenkopmk.g.id/sites/default/files/produkhukum/UU%20Nomor%2038%20Tahun%202014.pdf>

Watson, J. (2008). *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*. Edisi 2. New York : Springer Publishing.

_____. (2009). *Assessing and measuring caring in nursing and health sciences*. Canada: Singer Publishing Company. Diakses 18 Mei 2016, <http://lghhttp.48653.nexcesscdn.net/80223CF/springerstatic/media/sampl chapters/9780826121967/9780826121967chapter.pdf>

Wawan, A. & Dewi, M. (2010). *Teori Pengukuran pengetahuan sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Wulan, K.& Hastuti, M. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.