

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERILAKU
CARING PERAWAT SHIFT JAGA MALAM
DI INTALASI RAWAT INAP RSUD
KOTA YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana

Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



MUHAMMAD NUR HASAN

2004 032 0057

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2008

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERILAKU *CARING*
PERAWAT SHIFT JAGA MALAM DI INSTALASI RAWAT INAP**

RSUD KOTA YOGYAKARTA

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:

15 Juli 2008



Arif Riyanto, S.Kep., Ns (.....)

Mohammad Affandi, S.kep., Ns (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(dr. Erwin Santosa, Sp.A., M. Kes)

Halaman Persembahan
Kupersembahkan Karya Sederhana ini Teruntuk

Allah SWT Dzat Yang Maha Tinggi atas segala yang telah diberikan
limpahan berkah, rahmat, petunjuk dan hidayahNya

Bapak dan Ibuku tersayang yang telah memberikan dukungan penuh atas apa
yang telah kupilih selama ini..., dengan restu dan do'a kalian yang telah
membantu meringankan langkah hidupku..... terima kasih yang terdalam
kuucapkan Atas semua yang telah bapak dan ibu lakukan selama ini

Buat Mama dan Papa yang telah memberikan dukungan dan do'anya, semoga
dengan do'a Mama dan Papa jalanku akan semakin ringan..... Amiin

Buat Momo-ku tercinta, terima kasih atas segala dukunganmu selama ini yang
telah memberikan semangat tiada henti..

Pipit, Bayu, Rosi, Leo, Eta, adik-adikku tersayang....
Atas canda tawa, dukungan, pengertian serta do'a kalian

Sahabatku Sigit, Suib, Adi, Rib, Purnomo, Wawan, Fajar dan temen-temen
angkatan 2003 dan 2004 yang telah memberikan kenangan yang indah untukku.

Always be my best friend.....

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillahillobbil 'aalamiin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta".

Penyusunan karya tulis ini dapat diselesaikan atas bantuan, dorongan dan bimbingan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Uswatun Khasanah, MNs. selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan dan menyusun karya tulis ilmiah.
3. Bapak Mohammad Affandi Skep. Ns. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan

kepada penulis dalam persiapan, pelaksanaan dan penyusunan karya tulis ilmiah.

4. Segenap staf karyawan dan perawat RSUD kota Yogyakarta atas segala bantuan dan kerjasamanya selama penulis melakukan penelitian.
5. Staf dan karyawan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak, Ibu, Mama, Papa dan Adik-adikku tercinta yang selalu memberikan segenap doa, dukungan dan cinta kepada peneliti selama ini.
7. Momoku yang telah memberikan dukungan, semangat, dorongan yang tiada henti sehingga peneliti bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Sahabat – sahabat karibku Sigit, Suib, Wawan, Uti, Fajar, Rib, Sigit P, temen2 angkatan 2003 dan 2004 A & B terima kasih untuk semua kebersamaan selama ini.

Penulis menyadari banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya perkembangan Ilmu Keperawatan.

Wassalamu'alaikum, wr.wb.

Yogyakarta, 6 Juli 2008

(Muhammad Nur Hasan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Kepuasan Pasien	10
a. Kepuasan	10
b. Pasien	17
2. Perilaku <i>Caring</i> Perawat	18
c. Perilaku	18
d. <i>Caring</i>	21

e. Perawat	28
B. Landasan Teori	29
C. Kerangka Konsep	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Operasional	35
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Cara Pengumpulan Data	38
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
I. Pengolahan dan Metode Analisis Data	39
J. Kesulitan Penelitian	40
K. Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Instrumen penelitian berdasarkan 5 sub variabel <i>caring</i>	37
Tabel 2	: Jumlah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta	44
Tabel 3	: Tingkat efisiensi pengelolaan di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta	44
Tabel 4	: Distribusi karakteristik responden di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta	45
Tabel 5	: Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta	47
Tabel 6	: Tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam berdasarkan 5 sub variabel <i>caring</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta	47
Tabel 7	: Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam berdasarkan sub variabel kepedulian	48
Tabel 8	: Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam berdasarkan sub variabel keterampilan	49
Tabel 9	: Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam berdasarkan sub variabel kepercayaan	50
Tabel 10	: Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku <i>caring</i> perawat shift jaga malam berdasarkan sub variabel ketulusan hati	50

Tabel 11 : Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam berdasarkan sub variabel tanggung jawab 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Skema Kerangka Konsep	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Pengambilan Data Awal Dari RSUD Kota Yogyakarta
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Uji Kuesioner Dari RSUD Kota Yogyakarta
- Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan Penelitian Dari RSUD Kota Yogyakarta
- Lampiran 4 : Surat Izin Dari BAPEDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Lampiran 5 : Surat Izin Dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 9 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Sub Variabel Kepedulian
- Lampiran 10 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Sub Variabel Keterampilan
- Lampiran 11 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Sub Variabel Kepercayaan
- Lampiran 12 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Sub Variabel Ketulusan Hati
- Lampiran 13 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Sub Variabel Tanggung Jawab

Hasan, M,N.,(2008). Tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *Caring* Perawat Shift jaga malam di Instalasi Rawat Inap RSUD kota Yogyakarta.

Pembimbing :

Mohammad Affandi S Kep. Ns.

Intisari

Tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Mutu dalam pelayanan kesehatan bersifat multidimensional. Perawat harus senantiasa menempatkan *caring* sebagai bagian mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. *Caring* merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktek keperawatan yang bersifat etik dan filosofikal. *Caring* cara yang memiliki makna dan memotivasi tindakan yang bertujuan memberikan asuhan fisik dan perhatian emosi yang meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku *caring* Perawat Shift Jaga Malam. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan rancangan Survey. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta sebanyak 75 pasien. Metode pengambilan data yang dilakukan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas yaitu sebesar 60% responden dan yang menyatakan sangat puas 12 %, yang menyatakan kurang puas 26,6 % dan yang menyatakan tidak puas 1,3 %. Dari 5 sub variabel *caring* yang dinilai baik adalah pada sub variabel Kepercayaan dengan besaran yaitu 76% yang memberikan kontribusi yang terbesar bagi tingkat kepuasan pasien dan yang menyatakan sangat puas terbanyak ada di sub variabel tanggung jawab yaitu 14,6%. Dan yang mengungkapkan kurang puas terbanyak ada di variabel keterampilan sebanyak 25,3%.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam. Pasien menilai bahwa dari 5 sub variabel *caring*, variabel kepercayaan adalah yang dianggap paling baik dalam memberikan kontribusi dalam hal tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat shift jaga malam.

Kata Kunci : Perilaku *caring*, Kepuasan pasien, Perawat shift jaga malam.

Hasan, M,N,(2008), The level of patient satisfaction to nurse caring behavior in the night shift behaviour at patient ward installation at General Region Hospital of Yogyakarta.

Advisers:

Mohammad Affandi S.kep,Ns.

Abstract

Level of satisfaction is depends on Quality of product or services, Quality in health services has multidimensional values. Nurse should use caring as a fundamental aspect in nursing care. Caring is knowledge of humanity, the core of nursing practice who has ethical and philosophical values. Caring is the way who has meaning and motivated action when nurse gives physical and emotional care to increase patient safety.

The objective of this research is to know the level of patient satisfaction to nurse caring behavior on the night shift in patient ward installation at General Region Hospital of Yogyakarta. The kind of this research is descriptive and uses the survey design. Respondents in this research are patient who experiencing take care of in Patient Ward Installation in General Region Hospital of Yogyakarta counted 75 patients. Data collecting method with Questioners, which have been validity and reliability test.

The research result shows that generally 60 % patient said that they felt satisfied to nurse caring behavior on the night shift and 12 % patients felt very satisfied. Then, 26,6 % patient felt less satisfied and 1,3 % patient felt unsatisfied. From 5 sub variables of caring, the most good value is confidence which is 76 %, this is give the biggest contribution to patient satisfaction and the most low value is competence which is 62,6 %.

From the result finding, it concludes that nurse in patient ward installation at General Region Hospital of Yogyakarta felt satisfied. From 5 sub variables of caring, confidence has highest score in this research.

Key Word: Caring behavior, Patient satisfaction, Nurse on the night shift.