

P-ISSN: 2774-4574 ; E-ISSN: 2774-4582  
TRILOGI, 2(3), September-Desember 2021 (311-318)  
©2021 Lembaga Penerbitan, Penelitian,  
dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP3M)  
Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

JURNAL **TRILOGI**  
Ilmu Teknologi, Kesehatan, dan Humaniora

## **PENGARUH PERILAKU PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KLIEN DI PAVILIUN MASKIN RUMAH SAKIT WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO**

### **Handono Fatkhur Rahman**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo  
[handono.hfc@gmail.com](mailto:handono.hfc@gmail.com)

### **Ahmad Kholid Fauzi**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo  
[kholid0404@gmail.com](mailto:kholid0404@gmail.com)

### **Tutik Nurjannah**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

### **Raudatul Jannah**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

### **Miftahul Jannah**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

### **Winda Mardiana**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

### **Uud Hulsiyatul Munawaroh**

Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

### **Abstrak**

Perilaku peduli adalah sikap, rasa peduli, menghargai orang lain. ditingkatkan mutu asuhan keperawatan didukung oleh berkembangnya teori-teori keperawatan, salah satunya adalah teori menurut Jean Watson Caring Behavior, sehingga klien puas dengan pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Dalam Asuhan Keperawatan di Ruang Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada di paviliun Maskin jumlah responden dan 17 pasien yang dirawat di paviliun Lounge Maskin sejumlah 33 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam sampel penelitian ini jumlah perawat menggunakan teknik "Total sampling" dan sampel pasien menggunakan "pengambilan sampel secara purposive". Penelitian dilakukan pada bulan April 2017. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini Penelitian ini berupa kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap observasi pasien dan perawat lembar untuk responden. Setelah data terkumpul meliputi pengumpulan data coding, editing dan tabulasi, kemudian data dianalisis secara manual dan menggunakan uji

statistik komputer Wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat di ruangan paviliun melamar miskin perilaku peduli perilaku sebanyak 12 responden (70,6%), sebagian besar pasien dirawat di paviliun miskin menyatakan sangat memuaskan sebanyak 27 responden (81,8%). Berdasarkan Statistik Uji Wilcoxon menunjukkan bahwa nilai p value sebesar 0,000 dengan tingkat signifikansi dari 0,05. Dengan demikian, nilai p lebih kecil dari (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 adalah diterima yang artinya ada Pengaruh Perilaku Caring terhadap Tingkat Kepuasan Klien Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Paviliun Maskin RS Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Dengan menerapkan perilaku caring perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada klien, sehingga klien merasa aman, nyaman dan klien merasa puas dengan pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** perilaku asuhan keperawatan, kepuasan, asuhan keperawatan

### Abstract

Caring behavior is an attitude, a sense of caring, respect for others. Improving the quality of nursing care is supported by the development of nursing theories, one of which is the theory according to Jean Watson Caring Behavior, so that clients are satisfied with health services. The purpose of this study was to determine whether there was an influence of nurse caring behavior on the level of client satisfaction in nursing care in the Maskin Pavilion Room at Waluyo Jati Kraksaan Hospital Probolinggo. This study uses a correlational analytic design with a cross sectional approach. The population in this study were all nurses in the Maskin pavilion with a total of 33 respondents and 17 patients treated in the Maskin Lounge pavilion. The sampling technique used in this research sample was the number of nurses using the "total sampling" technique and the patient sample using "purposive sampling". The study was conducted in April 2017. The instrument used in this study was a questionnaire on the level of respondents' satisfaction with patient observations and sheet nurses for respondents. After the data was collected, it included coding, editing and tabulating data collection, then the data were analyzed manually and using the Wilcoxon computer statistical test. The results showed that most of the nurses in the pavilion room applied for poor caring behavior as many as 12 respondents (70.6%), most of the patients treated in the poor pavilion stated that they were very satisfied with 27 respondents (81.8%). Based on the Wilcoxon test statistic, it shows that the p value is 0.000 with a significance level of 0.05. Thus, the p value is smaller than (0.05) so it can be concluded that H1 is accepted, which means that there is an influence of caring behavior on the level of client satisfaction in nursing care in the Maskin Pavilion Room at Waluyo Jati Kraksaan Hospital, Probolinggo. Based on this research, it can be concluded that the caring behavior of nurses affects the level of client satisfaction in nursing care services. By implementing caring behavior, nurses are expected to provide excellent service to clients, so that clients feel safe, comfortable and clients are satisfied with health services.

**Keywords:** nursing care behavior, satisfaction, nursing care

## Pendahuluan

Mengingat pergeseran demografis, pergeseran sosial ekonomi, serta semakin meningkat dan semakin kompleks masalah kesehatan akan berdampak pada tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan pelayanan termasuk pelayanan keperawatan. Itu masyarakat lebih sadar akan hak dan kewajiban untuk menuntut tersedianya pelayanan kesehatan dan keperawatan dengan kualitas yang bertanggung jawab secara profesional, sehingga tingkat kepuasan

masyarakat terhadap kesehatan layanan sangat baik. Menghadapi ini globalisasi tidak ada upaya lain yang perlu dilakukan melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Kualitas yang ditingkatkan pelayanan keperawatan didukung oleh perkembangan teori keperawatan, salah satunya yang merupakan teori Perilaku Peduli menurut Jean Watson (Potter & Perry, 2005).

Perilaku Peduli adalah sikap, aorang yang peduli, hormat dan hormat, yang berarti memberi lebih banyak perhatian pada seseorang

dan bagaimana seseorang bertindak. Karena peduliperilaku adalah kombinasi dari perilaku manusia yang bermanfaat dalam meningkatkan derajat kesehatan dimembantu pasien yang sakit. Merawatperilaku sangat penting untuk mengembangkan, memperbaiki, memperbaiki kondisi atau cara kehidupan manusia dan sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan memberikankepuasan kepada klien dan perawatan akan lebih baik memahami konsep kepedulian, terutama melamar dalam pelayanan keperawatan (Potter & Perry,2005).

Kepuasan klien juga eratberkaitan dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Anjaswarni (2002) tentang hasil karyanyapenelitian menegaskan bahwa secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan klien yang tinggi pada pelayanan kesehatan oleh perawat di RSUD Dr.SaifulAnwar Malang. Berdasarkan rata-rata pencapaian tingkat kepuasan ini dapatterlihat bahwa tingkat pencapaian klienkepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebesar 82,25% yang berarti klien cenderung merasa puas. Itu hasil studi Ismar tahun 2002 di Muhammad Rumah Sakit Hoesin Palembang menunjukkan bahwa hampir semua perawat yang belajar di kelas tidak menerapkan caring (48,3%) dalam memberikan asuhan keperawatan perawatan kepada klien.

Ruang paviliun maskin RSUDRS Waluyo Jati Kraksaan adalah pasien rawat inap kamar dengan jumlah klien terbanyak dibandingkan dengan ruang rawat inap lainnya. Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April 2017 dilakukan di ruang paviliun pribadi dengan 10 klien, 70% mengatakan perawat cenderung kurang ramah, judes, sering gak peduli klien, dan 30% mengatakan perawat ramah dan baik terhadap klien.

Keperawatan adalah bentuk profesional pelayanan yang memiliki paradigma atau model keperawatan yang mencakup empat komponen: manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah profesi yang mulia, karena itu membutuhkan kesabaran dan tenang dalam melayani pasien yang sedang menderita penyakit. Seorang perawat harus mampu melayani pasien dengan sepenuh hati) Sebagai seorang perawat harus mampu memahami masalah yang dihadapi klien, selain itu perawat dapat melihat menarik. Untuk itu seorang perawat membutuhkan kemampuan memperhatikan orang lain, intelektual, keterampilan teknis dan interpersonal tercermin dalam perilaku peduli atau kasih sayang (Dwidiyanti,2007).

Perilaku peduli sangat penting untuk perawatan. Caring adalah fokus pemersatu untuk keperawatan praktek. Perilaku peduli juga sangat penting untuk menumbuhkan bunga, meningkatkan dan memperbaiki kondisi atau cara hidup manusia. Peduli mengandung 3 hal yang tidak bisa memisahkan perhatian, tanggung jawab, dan dilakukan dengan keikhlasan. Perilaku peduli juga sikap peduli, menghormati dan Menghargai orang lain berarti memperhatikan dan pelajari kegembiraan seseorang dan bagaimana caranya berpikir dan bertindak. Memberikan kepedulian bukan hanya sekedar perasaan emosional atau perilaku sederhana, karena Caring adalah kepedulian untuk mencapai asuhan yang lebih baik, perilaku peduli bertujuan dan berfungsi untuk membangun struktur sosial, pandangan hidup dan nilai budaya setiap orang yang berbeda di satu tempat, maka kinerja perawat khususnya pada caring perilaku menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan pasienkepuasan, terutama di rumah sakit, di mana kualitas pelayanan menjadi penentu citra lembaga pelayanan yang akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan (Potter & Perry, 2005).

Ilmu keperawatan adalah disiplin yang berkembang sains dan perawat sebagai isu atau profesi ditantang untuk lebih tanggap terhadap klienkebutuhan, yang berimplikasi pada kesehatan atau sistem perawatan kesehatan. Hal ini sejalan dengan tujuan akhir keperawatan, yaitu membantuklien mencapai potensi kesehatan penuh. dalam membantuklien mencapai potensi kesehatan penuh perawat harus memiliki pendekatan menyeluruh. Pendekatan keperawatan yang komprehensif, yaitu asuhan keperawatan bio, psiko, sosial, spiritual adalah pendekatan yang digunakan oleh perawat (Potter & Perry,2005).

Pendekatan ini menggunakan konsep dan pengetahuan yang berkaitan dengan keperawatan salah satunya adalah perilaku peduli. Dengan perilaku peduli perawat memberikan komitmen dan layanan sebagai pusat perhatian dan inti keperawatan sebagai kemampuan untuk memahami sikap dan kebutuhan dan keinginan klien. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan pelayanan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan, tanpa membedakan kondisi atau penyakitnya. Sehingga orang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional (Potter & Perry, 2005).

## Metode

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah "analisis korelasi dengan CrossPendekatan bagian" di mana jenis penelitian yang menekankan kandata survei waktu pengukuran variabel bebas dan terikatnya satu kali pada satu waktu. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017 di ruangan Paviliun Maskin Waluyo Jati RSUD Kraksaan Probolinggo. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat di ruang Paviliun Maskin 17 responden dan pasien sedang dirawat di Space Paviliun Maskin sebanyak 33 responden. Dalam penelitian ini sampel yang diambil oleh semua perawat di ruang Paviliun Maskin sebanyak 17 responden dan pasien dirawat di Paviliun Maskin Kamar berjumlah 33 responden. Itu kriteria inklusi dalam sampel ini adalah: 1) Pasien yang dirawat inap di Ruang Paviliun Maskin, 2) Pasien mau belajar, 3) Pasien yang tidak mengalami penyakit serius. Contoh menggunakan semua perawat di ruangan Paviliun Maskin nomor 17 responden dan pasien yang sedang dirawat di Space Paviliun Maskin sebagai sebanyak 33 responden, Dalam penelitian ini sampel perawat menggunakan teknik "Total sampling" dan sampel pasien menggunakan teknik "Purposive Sampling".

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Caring Behavior perawat. Variabel tak bebas dalam penelitian ini tingkat kepuasan klien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Instrumen adalah alat pada saat penelitian menggunakan metode (Arikunto, 2005). Dipengumpulan data penelitian ini menggunakan survei lembar untuk perawat dan kuesioner yang diberikan kepada pasien.

Kuesioner yang sudah diisi oleh responden diberi kode menurut kriteria ditentukan, didistribusikan, dan dianalisis secara kuantitatif. Data selanjutnya diuji dengan analisis uji statistik "Wilcoxon" menggunakan program media komputer "Windows SPSS17". Kemudian peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: "Jika nilai  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada pengaruh perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Sebaliknya Jika nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_1$  adalah diterima, artinya ada pengaruh caring perilaku perawat ke level klien kepuasan dalam pelayanan asuhan keperawatan.

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 1:

Distribusi frekuensi responden karakteristik berdasarkan Perilaku Peduli perawat di Paviliun Luar Angkasa Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo, April 2017

Caring Behavior	Frequency (F)	Percentage (%)
Caring	12	70,6
Not Caring	5	29,4
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2017

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar perawat di Ruang Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo peduli perilaku yang berjumlah 12 responden (70,6%).

Berdasarkan tabel di atas sebagian besar pasien di Space Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo mengatakan tingkat kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan pelayanan sangat memuaskan, berjumlah menjadi 27 responden (81,8%). Berdasarkan hasil uji statistik Analisis Wilcoxon Pengaruh Kepedulian Perilaku Perawat Terhadap Level Klien Kepuasan Dalam Keperawatan Layanan Perawatan Di Space Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo 2014 diperoleh nilai  $0,000$  dengan  $\alpha$  signifikan tingkat  $0,05$ . Dengan demikian, nilainya lebih kecil dari  $(0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini berarti ada Pengaruh Peduli Perilaku Perawat Terhadap Level Klien Kepuasan Dalam Keperawatan Layanan Perawatan di Ruang Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Setelah melakukan analisis data dan melihat hasil yang diperoleh kemudian akan dibahas tentang beberapa hal, yaitu: 1) Merawat perilaku perawat di paviliun maskin kamar RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. 2) Tingkat klien kepuasan dalam pelayanan asuhan keperawatan di paviliun publik Maskin ruangan Waluyo RSUD Jati Kraksaan Probolinggo dan 3) Pengaruh perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien dipelayanan asuhan keperawatan di paviliun umum Ruang Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

### Interpretasi dan Pembahasan Hasil

1. Perilaku Peduli Perawat di Kamar Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

Hasil yang diperoleh pada 12 responden (70,6%) perawat di ruang paviliun Maskin menerapkan perilaku perilaku caring. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari perawat di ruang paviliun umum maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo telah menerapkan perilaku peduli perilaku.

Menurut Watson (2004), yang dikenal dengan Teori Kepedulian Manusia, itu memperkuat Peduli sebagai jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberidan penerima perawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh. Pada dasarnya Tujuan dari perilaku peduli adalah untuk perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pelayanan terdiri dari upaya melindungi, meningkatkan dan memelihara/mengabadikan rasa kemanusiaan dengan membantu orang lain dalam proses menyembuhkan penyakit, penderitaan dan keberadaannya membantu orang lain untuk meningkatkan pengetahuan dan kontrol dengan sentuhan kemanusiaan.

Perilaku peduli adalah inti dari praktik keperawatan karena Caring adalah pendekatan dinamis, di mana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kesadaran kepada klien. Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh dengan tingkat pendidikan sudah ada beberapa perawat yang memiliki S1 keperawatan pendidikan yaitu sebanyak 4 responden. Jadi dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, perawat dapat memberikan contoh perawat lainnya untuk selalu menerapkan perilaku caring perawat. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, karena perawat wanita memiliki kepedulian yang lebih perasaan untuk pasien dari perawat laki-laki.

Berdasarkan 10 faktor karative perilaku peduli perawat, yang paling dominan di ruang paviliun Maskin adalah indikator nilai humanistik dan altruistik sistem, sikap hormat, peka terhadap diri dan orang lain, menciptakan nyaman lingkungan dan pemenuhan kebutuhan dasar dari manusia. Meskipun hasil dari penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar perawat memiliki menerapkan perilaku perilaku peduli, tetapi ada masih perawat yang belum menerapkan caring perilaku

perilaku dalam proses perawatan pelayanan asuhan keperawatan. Dalam keperawatan caring adalah bagian inti yang penting terutama dalam keperawatan berlatih karena perilaku peduli memiliki dasar nilai-nilai seperti konsep manusia, kesehatan konsep, konsep lingkungan, dan konsep keperawatan. Sehingga perawat diharapkan dapat menerapkan perilaku tersebut dalam memberikan pelayanan prima kepada klien, jadi bahwa klien juga merasa puas dan senang untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Perilaku perilaku peduli perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti individu, organisasi, dan kepemimpinan, sehingga tidak mudah untuk menerapkannya perilaku tergantung pada kemauan individu itu sendiri.

## 2. Tingkat Kepuasan Klien dalam Keperawatan Layanan Perawatan di Luar Angkasa Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

Hasil penelitiannya adalah 27 responden (81,8%) klien yang dirawat di ruang paviliun maskin berkata sangat memuaskan. Berdasarkan data tersebut, sebagian besar pasien di Space Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dikatakan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan sangat memuaskan, berjumlah 27 responden (81,8%).

Menurut Haffizurrachman, (2004) dikatakan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan berorientasi pada kepuasan setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien rata-rata. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana pasien kebutuhan, keinginan dan harapan dapat dipenuhi melalui layanan yang diberikan. Kepuasan berhubungan dengan kesembuhan pasien dari penyakit atau cedera. Ini lebih terkait konsekuensi dari sifat kesehatan layanan itu sendiri, juga terkait dengan target dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai kualitas atau pelayanan yang baik, dan sangat penting untuk kualitas layanan. Ini karena memberikan informasi tentang keberhasilan penyedia layanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan sendiri untuk menetapkan standar kualitas pelayanan yang diinginkan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika proses pelayanan

kesehatan kepada pasien dalam sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pasien. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subjektivitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien jika pelayanan asalkan mengikuti standar dan kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dalam kata-kata bahwa jika suatu pelayanan kesehatan telah mengacu pada standar yang ditetapkan oleh profesi yang kompeten dan tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku untuk profesi. Ukuran yang digunakan untuk menilai seseorang memikirkan kepuasan yang diperolehnya termasuk hubungan pelanggan (the hubungan), kenyamanan fasilitas, pilihan, pengetahuan dan keterampilan teknis, efektivitas layanan (Efektifitas) dan tindakan pengamanan (safety). Jadi dengan melamar perilaku perilaku caring dalam asuhan keperawatan proses diharapkan klien puas dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan melihat hasil penelitian pada tingkat kepuasan klien dalam asuhan keperawatan layanan di ruang paviliun maskin, pasien mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat di ruang paviliun maskin sangat memuaskan dan tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, mereka tidak berpikir bahwa ada perbedaan antara klien yang dirawat dengan general biaya dan klien yang mendapatkan layanan gratis.

### 3. Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Space Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan klien dalam jasa perawatan di paviliun ruang maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Diketahui bahwa nilai  $p < 0,05$  dengan tingkat signifikansi  $0,05$ . Dengan demikian, nilai  $p$  lebih kecil dari  $(0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Menurut Watson (2009) kepedulian Perilaku yang diharapkan dalam keperawatan adalah perilaku pengobatan yang didasarkan

pada beberapa aspek. Dimbangun perawat yang peduli dapat melalui pengembangan 10 faktor karative indikator. Dalam pandangan Jean Watson keperawatan, laki-laki diyakini sebagai pribadi sebagai utuh, sebagai diri ter-integrasi yang berfungsi penuh. Jean Watson mendefinisikan kesehatan sebagai sesuatu yang utuh dan kondisi yang harmonis antara tubuh, pikiran, dan jiwa, berkorespondensi ini dengan tingkat kesesuaian antara persepsi diri dandiri yang diwujudkan.

Azwar (2006) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien ketika pelayanan asalkan memiliki ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang tentang kepuasan yang dia rasakan diperoleh, termasuk hubungan dari pelanggan (hubungan), kenyamanan fasilitas, Membuat pilihan, pengetahuan dan keterampilan teknis (pengetahuan ilmiah dan keterampilan teknis), efektivitas (efektivitas) dan tindakan pengamanan (safety).

Menurut Azwar, (2006) mengatakan kebutuhan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada penerima jika layanan yang diusulkan atau ditentukan, termasuk penilaian terhadap kepuasan pasien tentang kesehatan yang tersedia pelayanan, Kesehatan yang sesuai, berkesinambungan pelayanan, pelayanan kesehatan yang dapat diterima, aksesibilitas yang dapat diakses, kesehatan yang terjangkau perawatan, pelayanan kesehatan yang efisien dan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang memenuhi semua persyaratan layanan adalah tidak semudah yang diharapkan, jadi untuk mengatasinya menerapkan prinsip kepuasan yang digabungkan secara selektif dan efektif, dalam arti menerapkan kelompok pertama dimensi kepuasan dilakukan secara optimal, sementara beberapa dimensi kelompok kedua adalah dilakukan secara selektif Sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penyedia saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar dan dari dalam diri pasien. Faktor internal termasuk sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor eksternal meliputi budaya, sosial

ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi. Penilaian kualitas layanan dikaitkandengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsional dari proses layanan. Kemengukur tingkat kepuasan dapatdinilai dengan beberapa indikator, salah satunya adalah:

Tangible adalah manifestasi langsung fasilitas fisik, termasuk kedalaman peralatan yang digunakan, kondisifasilitas, kondisi sumber daya manusia.

Keandalan adalah layanan yangdisajikan segera dan memuaskan dansebuah aspek - aspek keandalan layanansistem yang disediakan oleh penyedia layanan yang termasuk kesesuaian penyampaian layanan dengan rencana tersebut, kepedulian perusahaan terhadapmasalah yang dialami pasien,keandalan penyampaian layanan dariawal, ketepatan waktu layananSesuai dengan janji yang diberikan dalamketepatan penanganan.

Ketanggapan (responsibility) adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yangkonsumen butuhkan. Ini termasuk kejelasaninformasi tentang waktu pengiriman layanan,ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan adminis-trasi,kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan,waktu karyawan dalam menangan-gapi pasienpermintaan dengan cepat.

Assurance (jaminan) adalah jaminan bahwa layanan yang ditawarkan memberikan keamananjaminan yang meliputi kemampuan manusiasumber daya, rasa aman selama bertransaksidengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungankepemimpinan staf.

Empati (empati) berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen bahwameliputi perhatian kepada konsumen, pribadi,perhatian staf kepada konsumen,pemahaman tentang kebutuhan konsumen, perhatian padakepentingan konsumen, kesesuaianwaktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

Dengan menerapkan perilaku caring perawat perilaku diharapkan klien akan merasa puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien. Jadi agar pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang primapelayanan sesuai dengan kode etikprofesi kesehatan, harapan pemerintah,instansi terkait dan masyarakat ditentukan. Meskipun masih banyakfaktor yang mempengaruhi perilaku peduliperawat

dan tingkat kepuasan seseorang,karena manusia itu unik karenaberbeda dari satu manusia ke yang lain.

## Kesimpulan

1. Perilaku Peduli Perawat di Ruang Angkasa Paviliun Maskin RSUD Waluyo JatiKraksaan Probolinggo kebanyakan peduliperilaku yang berjumlah 12responden (70,6%).
2. Tingkat kepuasan klien dalam pelayanan asuhan keperawatan di Room PaviliunMaskin RSUD Waluyo Jati KraksaanProbolinggo sebagian besar sangat memuaskan yang manaberjumlah 27 responden (81,8%).
3. Ada pengaruh perilaku caring terhadap perawat terhadap tingkat kepuasan klien dipelayanan asuhan keperawatan di Room of Paviliun Maskin RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Diperoleh p value 0,000 dengan0,05 sehingga H1 diterima.

## Daftar Pustaka

- Alimul, H, Aziz. (2008). *Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Jakarta: Salemba Medika.
- Anjaswarni,T.(2002). *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat instalasi rawat inap RSUD Saiful Anwar Malang*. Jakarta: FIKUI.
- Arikunto, (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Christerisen, P.J & Kenney J. (2006). *Nursing process aplication of conceptual models, 4th edition*. St. Louis: The C.V. Mosby Company
- George, Julia B. (2004). *Nursing theories: the base for professional nursing practice, 4th edition*. Connecticut: Apleton & Lange
- Ismar,A. (2002). *Perilaku caring perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien di instalasi rawat inap bedah dewasa Rumah Sakit dokter Mohammad Hoesin*. Jakarta. FIKUI.
- Kotler, (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi kesebelas*,Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Kozier, B., Erb, G., Berman, A. J., & Snyder. (2004). *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice. 7th Ed*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Natsir, J. E. (2008). *Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Dan Faktor Yang Mempengaruhi*. diakses tanggal 1 Juli 2013
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan : Konsep dan Praktek*. Salemba Medika. Jakarta
- Nuralam dan Siti Pariani. (2008). *Metodologi Riset Keperawatan*, Jakarta: Seagung Seto.
- Potter, P. A. & Perry A. G. (2005). *Fundamentals of Nursing : Concepts, Process, and Practice*. 6th Ed. St. Louis, MI : Elsevier Mosby.
- Potter & Perry, (2005). *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan, Buku 1 Edisi 7*, Editor Dripta s Jabana, Salemba Medika, Jakarta.
- Rahayu,S.(2001).*Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap caring yang dipersepsikan oleh perawat pelaksana diruang rawat inap RSUP Persahabatan*. Jakarta:FIKUI
- Rubinfeld,M.G.&Barbara,K.S.(1999).*Critical thinking in nursing: An Interactive Approach. (2nd edition)*.Philadelphia: Lippincott.
- Setiadi. (2007). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Usahawan No. 05, Th. XXVI.
- Supranto (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit (Quality Assurance )*; Persi, Jakarta.
- Swanson, K. M. (2004). Nursing as informed caring for the well-being of other image: *The Journal Of Nursing Scholarship*. 25(4). 352-357).
- Vance,T.(2007).*Caringand the professional practice of nursing*. Diakses pada tanggal 01 Juli 2013. Dari <http://www.proquest.com/pqdweb>.
- Watson,J. (2004). *Caring Science as Sacred Science*. Philadelphia: FA Davis Company.
- Watson,J. (2006). *Assesing and measuring caring in nursing and health sciences*: FA Davis Company.