

## HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN JIWA DI IRJ RSJD PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2014

Tyan Sera<sup>1</sup>, Triyoso<sup>1</sup>, Prima Dian Furqoni<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien/keluarga. Keluhan atas pelayanan keperawatan justru sering muncul dari keluarga pasien jiwa yang mendampingi pasien kontrol/berobat jalan. Ketidakpuasan keluarga pasien jiwa tersebut terkait dengan perilaku perawat yang tidak *caring*. Hasil wawancara terhadap sepuluh orang keluarga pasien yang sedang mendampingi pasien berobat di Ruang Poliklinik Jiwa Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung, diperoleh gambaran bahwa enam orang (60%) menyatakan perilaku perawat tidak *caring*.

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah keluarga pasien jiwa yang sedang mendampingi pasien kontrol/berobat di IRJ RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014. Sampel adalah sebagian dari populasi yaitu 40 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan bahwa perilaku perawat *caring* sebanyak 24 responden (60,0%), dan responden yang menyatakan puas sebanyak 22 (55,0%) responden. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014 ( p-Value 0,005). Saran untuk perawat pelaksana agar meningkatkan kemampuan perilaku *caring* dengan cara evaluasi berkala terkait perilaku *caring*-nya. Bagi manajemen RS perlu melakukan supervisi, menyediakan kotak saran/dan SMS sentral pengaduan. Bagi Institusi pendidikan agar meningkatkan kemampuan perilaku *caring* mahasiswa keperawatan.

Kata Kunci : Perilaku *caring* perawat, Kepuasan keluarga pasien jiwa

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia telah, sedang dan akan dilakukan dalam rangka pencapaian Visi Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI), yaitu : "Masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat tahun 2014", melalui misinya "membuat rakyat sehat". Upaya pencapaian visi ini telah dimulai sejak tahun 2009 hingga tahun 2014 ini. Maka visi Depkes RI ini akan berakhir pada akhir tahun 2014.

Guna mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat, diperlukan pelayanan kesehatan yang mampu membuat rakyat sehat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu & kiat keperawatan Bio-psiko-sosio-spiritual, komprehensif individu, keluarga, masyarakat sakit, sehat dalam seluruh proses kehidupan manusia (DepkesRI,2008)

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai suatu paradigma atau model keperawatan yang meliputi empat komponen yaitu: manusia, kesehatan, lingkungan dan perawat itu sendiri. Perawat adalah suatu profesi yang mulia karena

memerlukan kesabaran dan ketenangan dalam melayani pasien dengan sepenuh hati. Sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh pasien, selain itu seorang perawat dapat berpenampilan menarik. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan dalam memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring* atau kasih sayang (Dwidiyanti,2007)

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang mempunyai peran penting dalam masyarakat. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pelanggannya, yaitu kepuasan pasien, keluarga dan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan. Roughman et al (1979, dalam Morrison&Burnard 2009) menerangkan bahwa pasien merasa puas dengan asuhan profesional. Salah satu aspek yang berhubungan dengan asuhan profesional dalam pelayanan keperawatan adalah perilaku *caring* perawat.

Perilaku *caring* perawat menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Potter&Perry,2009)

Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku yang mendasari sikap perilaku perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasiennya. Perilaku perawat yang ramah, perhatian, peduli, memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga ketika melakukan pemeriksaan dan tindakan, menghargai pasien, tidak terburu-buru, tenang, lemah lembut, kasih sayang dan mengerti perasaan pasien atau keluarga pasien adalah perilaku perawat yang *Caring*. (Potter&Perry,2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul (2013) di Rumah Sakit Umum Daerah Bao-Bao Sultra terhadap 64 responden diperoleh nilai p-Value 0,01 kurang dari nilai alpha (0,05) dengan kesimpulan ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai pula dengan penelitian kualitatif Saputri (2009) yang dilakukan di RSUD Rahayu Kudus terhadap 27 responden nilai p-Value 0,001 yang menyatakan perawat memberi perhatian lebih kepada pasien dan dianggap keluarga. Perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan.

Uraian di atas menunjukkan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum, dimana pasien dapat langsung memberikan penilaiannya sebagai responden. Berbeda dengan pasien di rumah sakit khusus seperti rumah sakit jiwa, dimana pasien mempunyai keterbatasan dalam proses penilaiannya. Perhatian pasien lebih terpusat kepada masalah gangguan jiwa yang sedang dialaminya, yaitu gangguan fikiran, perasaan dan perilakunya sehingga pasien tidak fokus kepada perilaku perawat. Menurut *Lenzeinweger & Cottelman* (1994, dalam Sinaga, 2007) pada pasien gangguan jiwa terjadi disorganisasi pikiran, perasaan, dan perilaku.

Keluhan atas pelayanan keperawatan justru sering muncul dari keluarga pasien jiwa yang mendampingi pasien kontrol/ berobat jalan. Ketidakpuasan keluarga pasien jiwa tersebut terkait dengan perilaku perawat yang tidak *caring*. Hasil wawancara terhadap sepuluh orang keluarga pasien yang sedang mendampingi pasien berobat di Ruang Poliklinik Jiwa Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung, diperoleh gambaran bahwa enam orang (60%) mengatakan perawat kurang ramah, kurang perhatian, kurang dipedulikan, kurang penjelasan ketika mereka menunggu giliran pemeriksaan terlalu lama, perawat kurang menghargai pasien, terkesan tidak tenang, tidak lemah lembut, kurang kasih sayang dan kurang mengerti perasaan pasien atau keluarga pasien. Sedangkan empat

orang (40%) mengatakan bahwa perawat telah melayani mereka dengan baik.

Secara umum pelayanan keperawatan di IRJ RSJD Provinsi Lampung telah diupayakan sebaik mungkin, namun hasil wawancara diatas memberikan gambaran bahwa sebagian besar keluarga pasien merasakan pelayanan keperawatan tidak memuaskan. Hal ini menjadi preseden buruk apabila dibiarkan. Mutu pelayanan keperawatan akan tampak buruk, yang pada akhirnya mutu pelayanan kesehatan rumah sakit juga tampak buruk dalam pandangan masyarakat.

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung tahun 2014.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan rancangan *crosssectional* karena ingin mengetahui bagaimana hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa.

Populasi penelitian adalah keluarga pasien yang sedang mendampingi pasien berobat di IRJ RSJD Provinsi Lampung. Keluarga yang dijadikan populasi adalah satu orang keluarga yang mendampingi masing-masing pasien. Siklus kontrol pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung adalah seminggu, sepuluh hari, dua minggu atau sebulan. Rata-rata pasien per hari adalah 50 pasien. Maka jumlah populasi untuk siklus seminggu adalah enam hari dikalikan 50 pasien, diperoleh angka 300 pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berkisar 10-25% dari populasi, diperoleh jumlah berkisar 30-75 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu kuesioner dalam bentuk pernyataan yang berkaitan dengan karakteristik perilaku *caring* perawat, dan kepuasan keluarga pasien jiwa. Kuesioner tersebut dibuat sendiri oleh peneliti, berupa 33 pernyataan dengan pilihan jawaban Tidak (1) dan Ya (2) untuk variabel Perilaku *Caring* Perawat. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Keluarga Pasien terdiri dari enam pernyataan dengan pilihan jawaban "Tidak" dan jawaban "Ya". Jawaban 'Tidak' diberi angka 1 (satu) dan jawaban "Ya" diberi angka 2 (dua).

Setelah data dikumpulkan selanjutnya diolah & dianalisis univariat dan bivariat.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan perilaku perawat adalah

*caring*, yaitu sebanyak 22 responden (55,0%). Sedangkan 18 (45,0%) responden menyatakan perilaku perawat tidak *caring*.

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat di RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014

Perilaku Perawat	Jumlah	Persentase
Tidak <i>Caring</i>	18	45.0
<i>Caring</i>	22	55.0
Jumlah	40	100.0

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa di RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014

Kepuasan Keluarga	Jumlah	Persentase
Tidak puas	16	40.0
Puas	24	60.0
Jumlah	40	100

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 24 responden (60,0%). Sedangkan 16 (40,0%) responden menyatakan tidak puas.

Tabel 3  
Distribusi Responden berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa di RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014

Perilaku Perawat	Kepuasan Keluarga				Total	p-V	OR (CI 95%)
	Tdk Puas		Puas				
	n	%	N	%			
Tidak <i>Caring</i>	12	66.7	6	33.3	18	0.005	9,000 (2,088-38,787)
<i>Caring</i>	4	18.2	18	81.8	22		
Total	16	40.0	24	60.0	40		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 18 responden yang menyatakan perilaku perawat tidak *caring* sebanyak 12 responden yang menyatakan tidak puas (66,7%), dan sebanyak 6 (33,3%) responden yang menyatakan puas. Sedangkan dari 22 responden yang perilaku perawat *caring* sebanyak 4 (18,2%) responden yang menyatakan tidak puas, dan sebanyak 18 (81,8%) responden menyatakan tidak puas.

Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,005, artinya lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha (0,005<0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95%, diyakini terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014. Sedangkan nilai *Odds Ratio* 9,000 memberi gambaran bahwa perilaku perawat yang tidak *caring* lebih besar peluangnya sembilan kali menyebabkan keluarga pasien tidak puas dibandingkan perilaku perawat yang *caring*.

**Pembahasan**

**Perilaku *Caring* Perawat**

Data penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 22 (55,0%) responden menyatakan perilaku perawat adalah *caring*. Sedangkan 18 (45,0%) responden menyatakan perilaku perawat tidak *caring*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Varcarolis&Halter (2009) yang menyatakan bahwa *Caring* adalah esensi dari keperawatan dan landasan untuk perilaku etis. Orang-orang yang berada dalam hubungan *caring* cenderung berperilaku secara etis terhadap satu sama lain. Terkait masih adanya sebagian kecil perawat yang perilakunya tidak *caring* dapat saja terjadi menurut Dwidiyanti (2007) setiap orang dapat berbeda dalam menilai sesuatu objek sesuai latar belakang dan karakteristiknya, bahwa struktur sosial, pandangan dan nilai kultur setiap orang berbeda pada satu tempat dengan tempat lain.

Sejalan dengan penelitian Hafsyah (2012) bahwa lebih dari separuh (66%) pasien menilai perilaku *caring* perawat kurang. Hasil penelitian ini sesuai pula dengan penelitian kualitatif Saputri (2009) yang dilakukan di RSUD Rahayu Kudus yang menyatakan perawat memberi perhatian lebih kepada pasien dan dianggap keluarga. Perawat aktif bertanya, berbicara lembut, member dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan.

Menurut pendapat peneliti bahwa perilaku yang ditampilkan oleh perawat tersebut sudah sesuai dengan esensi keperawatan. Hasil penelitian ini memberi gambaran bahwa sebagian besar keluarga pasien jiwa mempersepsikan perilaku perawat *caring*. Dan sebagian kecil perilaku perawat masih ada yang tidak *caring*, maka hal tersebut dapat saja terjadi seperti yang telah

diterangkan oleh Varcarolis&Halter (2009). Apa yang dirasakan sebagian keluarga pasien jiwa tersebut memang benar, mengingat perilaku perawat dapat saja kurang memenuhi harapan akibat kesibukan perawat melayani banyaknya pasien yang datang kontrol berobat. Sebab lainnya, bisa jadi dikarenakan persepsi keluarga pasien jiwa tersebut masih berpusat kepada keinginan mendahulukan kepentingan pribadinya.

#### Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa

Data penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien jiwa menyatakan puas, yaitu sebanyak 24 (60,0%) responden. Tetapi, masih terdapat 16 (40,0%) responden yang merasa tidak puas.

Hal ini sesuai dengan Supranto (2011) yaitu merasa puas kalau kebutuhan dan harapan terpenuhi, merasa sangat puas kalau apa yang dialami lebih baik dari yang dibutuhkan dan diharapkan. Lebih lanjut Supranto (2011) menerangkan bahwa orang akan merasa tidak puas jika apa yang dialami tidak memenuhi harapan dan kebutuhan.

Sejalan dengan penelitian Saputri (2009) dimana hasil penelitian kualitatifnya yang dilakukan di RSUD Rahayu Kudus terhadap 27 responden nilai p-Value 0,001 menyatakan bahwa perawat memberi perhatian lebih kepada pasien dan dianggap keluarga. Perawat aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan. Sesuai pula dengan hasil penelitian Hafsyah (2012) yang menerangkan bahwa lebih dari separuh (57,1%) pasien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat.

Menurut pendapat peneliti bahwa perilaku perawat yang aktif bertanya, berbicara lembut, memberi dukungan, responsif, terampil dan menghargai serta menjelaskan tersebut merupakan perilaku *caring* yang memenuhi kebutuhan dan harapan. Hasil analisis juga memberi gambaran bahwa sebagian besar keluarga pasien jiwa yang sedang mendampingi pasien kontrol berobat di IRJ RSJD Provinsi Lampung telah terpenuhi kebutuhan dan harapannya. adanya sebagian kecil keluarga pasien jiwa merasa tidak puas tersebut dapat terjadi karena pola waktu kontrol keluarga pasien tersebut yang sering datang agak siang, sehingga menemukan perawat yang melayaninya dalam keadaan sibuk dan lelah setelah melayani banyaknya pasien sebelumnya. Seperti perawat tidak fokus lagi untuk mengucapkan salam terlebih dahulu. Hal ini dapat terjadi disebabkan perilaku perawat yang melayani keluarga pasien jiwa tersebut belum memenuhi kebutuhan dan harapannya.

#### Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung

Data penelitian menunjukkan bahwa dari 18 responden yang menyatakan perilaku perawat tidak *caring*, sebanyak 12(66,7%) responden menyatakan tidak puas

dan 6(33,3%) responden menyatakan puas. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan perilaku perawat *caring*, sebanyak 18(81,8%) responden menyatakan puas dan 4(18,2%) responden menyatakan tidak puas.

Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,005, derajat kepercayaan 95%, nilai *Odds Ratio* 9,000 (CI 95% 2,088-38,787).

Menurut Supranto (2011) orang akan merasa tidak puas jika apa yang dialami tidak memenuhi harapan dan kebutuhan. Dan orang akan merasa puas jika apa yang dialami memenuhi harapan dan kebutuhan. Sedangkan Roughman et al(1979, dalam Morrison&Burnard,2009) menerangkan bahwa pasien merasa puas dengan asuhan profesional. Salah satu aspek yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat. Hasil penelitian ini sesuai pula dengan Nursalam (2011) yang menerangkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Budiastuti (2006) menerangkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan menurut Gerson (2004) kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien/keluarga pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi. Kotler (2000 dalam Nursalam,2011) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, yaitu *Tangibles* (Kenyataan), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,005, artinya lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha (0,005<0,05). Menurut Arikunto (2006) jika nilai p-value lebih kecil dari nilai alpha, maka terdapat hubungan yang bermakna. Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95%, diyakini terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014. Sedangkan nilai *Odds Ratio* 9,000 (CI 95% 2,088-38,787), memberi gambaran bahwa perilaku perawat yang tidak *caring* lebih besar peluangnya sembilan kali menyebabkan keluarga pasien tidak puas dibandingkan perilaku perawat yang *caring*.

Sejalan dengan penelitian Hafsyah (2012) yang dalam penelitiannya menerangkan bahwa lebih dari

separuh (57,1%) pasien tidak puas terhadap perilaku tidak *caring* perawat. Hal ini berbanding terbalik dengan perilaku perawat yang *caring* dapat memberikan kepuasan dari pasien/keluarga pasien jiwa tersebut. Sesuai pula dengan penelitian Abdul (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hafsyah (2012) yang menyatakan bahwa lebih dari separuh (66%) pasien menilai perilaku *caring* perawat kurang. Terdapat hubungan yang bermakna perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Menurut pendapat peneliti bahwa, perilaku perawat yang *caring* akan berbanding lurus dengan kepuasan keluarga pasien jiwa ketika mendampingi pasien berobat kontrol. Sebaliknya, perilaku perawat yang tidak *caring* akan berbanding lurus dengan ketidakpuasan keluarga pasien jiwa tersebut. Terdapat 6(33,3%) responden menyatakan bahwa perilaku perawat tidak *caring* tetapi keluarga pasien jiwa merasa puas. Juga sebanyak 4(18,2%) responden menyatakan perilaku perawat *caring* tetapi tidak puas. Hal ini dimungkinkan karena penilaian keluarga pasien tersebut meskipun puas tetapi mendekati tidak puas. Juga disebabkan adanya faktor lain seperti karakteristik. Status sosial yang tinggi, dapat menyebabkan tuntutan yang tinggi pula terhadap perilaku *caring* perawat. Sehingga perilaku yang diharapkan/dibutuhkan dari perawat adalah perilaku *caring* yang sempurna. Maka, keluarga tersebut tidak mudah merasa puas. Begitu pula dengan keluarga pasien jiwa yang status sosialnya rendah, akan lebih mudah menerima dan merasa puas meskipun perilaku perawat tidak *caring*.

## SIMPULAN & SARAN

1. Diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 22 responden (55,0%) menyatakan perilaku perawat adalah *caring*, Sedangkan 18 (45,0%) responden menyatakan perilaku perawat tidak *caring*.
2. Diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 24 responden (60,0%) menyatakan puas. Sedangkan 16 (40,0%) responden menyatakan tidak puas
3. Diketahui ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien jiwa di IRJ RSJD Provinsi Lampung Tahun 2014. Perilaku perawat yang tidak *caring* lebih besar peluangnya sembilan kali menyebabkan keluarga pasien tidak puas dibandingkan perilaku perawat yang *caring*.

### Saran

1. Bagi Penelitian Keperawatan  
Agar peneliti keperawatan selanjutnya meneliti lebih lanjut tentang perilaku *caring* perawat, tingkat kepuasan keluarga pasien jiwa, dan sejauhmana

hubungan kedua variabel tersebut, terhadap sampel yang lebih besar.

2. Bagi Pelayanan Kesehatan  
Bagi perawat IRJ RSJD Provinsi Lampung agar dapat mempertahankan dan atau meningkatkan kemampuan perilaku *caring* dalam melayani pasien dan keluarganya. Pendekatan yang disarankan adalah dengan mengadakan evaluasi perilaku secara berkala terhadap perilaku *caring* perawat. Bagi pihak Manajemen Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung perlu mengadakan Kotak Saran, dan SMS sentral untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan. Juga perlu meningkatkan kemampuan dan kompetensi SDM Keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan melalui kegiatan supervisi pelayanan keperawatan secara rutin.
3. Bagi Institusi Pendidikan  
Agar meningkatkan kemampuan mahasiswa keperawatan baik pengetahuan, psikomotor, maupun apektif terkait perilaku *caring* perawat. Persiapkan mahasiswa keperawatan untuk mampu mencapai kompetensinya terkait perilaku *caring* perawat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, dkk (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bao-Bao*. Skripsi. Tidak dipublikasikan.
- Arikunto, S (2006). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Budiastuti. (2005). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.  
dari  
<http://www.klinis.wordpress.com/2008/3/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit>  
(Diambil Kamis 8 Mei 2014 pukul 22.30)
- Damaiyanti, M (2008). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Cetakan ke-1. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Depkes RI (2013) *Peran Keperawatan dalam Pelaksanaan BPJS di Indonesia*. Materi Seminar Keperawatan. Jakarta
- Depkes RI (2008). *Komponen Caring*. Modul Pelatihan SP2KP. Jakarta.
- Dwidiyanti M. (2007). *Caring*. Buku Ajar. Semarang. Hapsari.  
<http://staff.undip.ac.id/psikfk/meidiana/2010/06/04/konsep-caring> (diambil Kamis, 8 Mei 2014 pukul 22.00)
- Gerson, RF. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Hafsyah L. (2012). *Hubungan Perilaku Caring yang Dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien*

- di Ruang Penyakit dalam RSUD Pariaman Tahun 2012. Skripsi. Tidak dipublikasikan.
- Hastono. SP (2007). *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta. FKM UI.
- Morrison & Burnard, (2008). *Caring & Communicating hubungan interpersonal dalam keperawatan*, Edisi Dua, Jakarta. EGC.
- Moison, Walter, and White (2008). *Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> (Diambil Kamis 8 Mei 2014 pukul 22.40)
- Mustofa, (2008). *Hubungan Antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien*, Jurnal keperawatan, Vol. 1 No.2 hlm.33–37.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Edisi 3. Jakarta, Salemba Medika.
- Pohan, I.S, (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta. EGC.
- Potter & Perry, (2009). *Fundamental of Nursing . Fundamental Keperawatan*. Buku 1. Edisi 7. Editor Dripta Sjabana. Jakarta. Salemba Medika.
- Purwanto, S (2007). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses 18 Mei 2014 pukul 20.45 wib dari <http://www.klinis.wordpress.com/2008/3/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit>
- Saputri M.M.A.(2009). *Persepsi Pasien tentang Perilaku Caring Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Maranatha I*. Skripsi. Tidak dipublikasikan.
- Sinaga, B.R (2007). *Skizofrenia & Diagnosis Banding*. Jakarta. Balai Penerbit FKUI.
- Spillane, J. James. (2006). *Managing Quality Customer Service*. Yogyakarta, Universitas Sanata Darma.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Jakarta, Rineka Cipta
- (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke-4. Jakarta. PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Varcarolis.EM & Halter. MJ (2009). *Foundations of Psychiatric Mental Health Nursing: A.Clinical Approach*. Sixth Edition. New Jersey Saunders Elsiwier.
- Yansuri (2005). *Hubungan Stres Kerja dan Karakteristik Perawat dengan Komunikasi Perawat-Klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung Tahun 2004*. Tesis. Tidak dipublikasikan.