

ABSTRAK

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN MINAT PEMANFAATAN KEMBALI JASA PELAYANAN KESEHATAN

(Studi di Ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto)

Oleh :

DWI ASRI RAHAYU ESTININGRUM
NIM.173220011

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang bagus dapat menarik minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan (Studi di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto). Desain penelitian ini adalah korelasional dengan metode *cross sectional*. Populasi penelitian sebesar 50 responden, kemudian pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *simple random sampling* dan didapatkan 45 responden. Pengumpulan data variabel bebas dan terikat menggunakan kuisioner. Uji hipotesis dengan uji *Spearman Rank* dengan tingkat kealphaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh responden menyatakan perilaku *caring* perawat berkategori baik yaitu 34 responden atau 75,56% dan hampir seluruh responden memiliki minat tinggi untuk pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan yaitu 39 responden atau 86,67%. Nilai signifikan yang didapatkan dari uji korelasi *Spearman Rank* sebesar 0,000, sehingga kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan (Studi di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo kota Mojokerto). Saran bagi peneliti selanjutnya adalah meneliti biaya dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Perilaku *caring*, minat pemanfaatan, perawat

ABSTRACT

CORRELATION OF NURSE CARING BEHAVIOR WITH INTEREST IN REUSING OF HEALTH CARE SERVICE

(Study at Kencono Wungu Room of Dr Wahidin Sudiro Husodo General Hospital in Mojokerto City)

Caring behavior of nurse is an indicator of the quality of health care service. Good quality service can be interest the interest in reusing of health care service. This research target is know the corelation between behaviour caring of nurse and interest in reusing of health care service(study at Kencono Wungu room of Wahidin Sudiro Husodo General Hospital in Mojokerto City). This desain research as correlations with cross sectional method. The population is 50 respondens, and then sampling technique is done by simple random sampling as many as 45 respondens. To analyze the result use Correlation Spearman Rank test with meaning sorry level = 0,005. Research result show is almost all of responden declare caring behavior of nurse is good category that is 34 respondens or 75,56% and is almost all of responden have a high interest to reusing of health care service that is 39 respondens or 86,67%. Significant value obtained from Spearman Rank analysis is 0,000 then conclusion of this research is there a correlation of nurse caring behavior with interest in reusing of health care service (study at Kencono Wungu room Wahidin Sudiro Husodo General Hospital in

Mojokero City). Suggestion to further research is researching correlation between cost with interest in reusing of health care service.

Keywords : *Caring behavior, interest to reusing, nurse*

PENDAHULUAN

Keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan dan memiliki jumlah tenaga terbanyak di Rumah Sakit yang memegang peranan penting dalam menghadapi klien selama 24 jam secara terus menerus. Idealnya seorang perawat harus berperilaku profesional dalam memberikan layanan kesehatan. *Caring* merupakan salah satu perilaku profesional yang harus ditampilkan, sikap *caring* diwujudkan melalui sikap peduli terhadap kebutuhan klien, ramah, bersikap tenang dan sabar, siap sedia, memberi motivasi, berkomunikasi terapeutik dan bersikap empati dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap klien dan keluarga (Dedi dkk, 2008).

Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada rasa puas dan senang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Purwoastuti, 2015). Baik buruknya pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dapat ditentukan dari kualitas pelayanan keperawatan (Wiyana, 2008). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari perilaku *caring* perawat (Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Depkes RI, 2008). Sedangkan stigma masyarakat menganggap bahwa perawat yang bekerja di instansi pemerintah terkenal judes dan kurang ramah, seringkali kekecewaan masyarakat yang tidak dengan pelayanan membuat pemberitaan di media massa maupun media cetak, informasi dari mulut ke mulut tentang pengalaman selama di rawat yang tidak sesuai harapannya, hal ini membuat pasien enggan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Dari penelitian yang dilakukan Sumarwati pada tahun 2006 yang berjudul “ Gambaran perilaku *caring* perawat pada pasien kanker di RS Ludira Husada Tama Yogyakarta” 54 dari 67 responden (80,59%) mengatakan perilaku *caring* perawat kurang baik. Penelitian lainnya oleh Martiningtias (2013) di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal didapatkan hasil 29.6% perawat kurang *caring* terhadap pasien. Dari studi pendahuluan pada tanggal 11 Mei 2018 di RSUD Dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto dengan melakukan wawancara pada 11 menyatakan 5 dari 11 pasien menyatakan perawat kurang *caring*, pasien mengeluhkan sikap perawat yang terkesan galak dalam memberikan informasi, tidak pernah senyum, kurang komunikasi saat melakukan tindakan, perawat mendatangi pasien hanya pada saat melakukan injeksi, visite dokter dan mengukur tensi, bahkan ada beberapa perawat saat terjadi komplain justru menyalahkan pasien dan keluarga.

Dilihat dari tingkat hunian tempat tidur (*Bed Occupation Rate*) tahun 2017 nilai BORnya < 65% (Sumber : Rekam Medis RSUD). Sedang dari pengamatan peneliti terhadap 2 RS Swasta yang dekat lokasinya dari RSUD Dr Wahidin Sudirohusodo Mojokerto dan sama – sama juga melayani pasien dengan BPJS maupun Jamkesmas yaitu RS Sakinah dan RS Gatoel mempunyai nilai BOR yang lebih tinggi berkisar > 95%, terbukti dari banyaknya pasien yang di rujuk ke RSUD Dr Wahidin Sudirohusodo Mojokerto dengan alasan kamar penuh.

Selama ini BOR Rumah Sakit Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto belum mencapai nilai yang ditargetkan yaitu > 85%, sedangkan dari data di atas nilai BOR baru mencapai nilai 65% (Resum Medis RSUD). Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan nilai BOR, salah satunya

adalah minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas tentang suatu pelayanan kesehatan akan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan tersebut (Pratiwi dan Ayubi, 2008). Pasien dan keluarga mengharapkan perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien sehingga membuat pasien dan keluarganya merasa tenang, aman dan nyaman di rumah sakit. Pada kenyataannya masih banyak keluhan yang disampaikan pasien dan keluarganya yang merasa perawat kurang peduli. Perawat sering dianggap lamban dalam bertindak, kurang reponsif, kurang perhatian, tidak ramah dan kurang memberikan informasi (Nurachmah, 2005). Bila kesenjangan ini dibiarkan, dikhawatirkan pasien akan memilih ke RS Swasta dan menganggap pelayanan di RS Swasta lebih baik daripada RS Pemerintah. Tanpa adanya pasien, maka rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional rumah sakit yang sangat tinggi.

Untuk memenuhi kebutuhan pasien rumah sakit seharusnya mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional (Nursalam, 2008). Maka dari itu rumah sakit terus berupaya melakukan peningkatan mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan tentang *service excellent* atau pelayanan prima kepada perawat dan tenaga yang lain, peningkatan mutu SDM melalui pelatihan sesuai bidang keahlian, melakukan *health promotion* melalui siaran radio dan menjalin kerjasama dengan perusahaan atau pabrik di sekitar Mojokerto. Pelatihan kepada perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga perilaku *caring* dapat terwujud. Karena perilaku *caring* akan mempengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien (Nursalam, 2011)

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan studi korelasional, studi korelasional adalah suatu bentuk penelaahan dua variabel (Notoatmojo, 2009). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiono, 2003).

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah strategi pencapaian penelitian yang telah ditetapkan dan sebagai pedoman atau tuntunan penelitian pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2011)

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu dan pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2011). Desain ini digunakan peneliti ingin mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dimulai dari perencanaan (penyusunan proposal) sampai dengan menyusun laporan akhir, dimulai dari bulan Mei sampai dengan bulan September 2018. Tempat penelitian di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Populasi, Sample, dan Sampling

Populasi

Populasi dalam penelitian adalah setiap subjek (misalnya manusia, pasien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang Kencono Wungu RSUD Dr Wahidin Sudirohusodo Mojokerto minimal dirawat selama 2 x 24 jam, berusia 17 – 50 tahun dalam kondisi sadar dan bisa diajak komunikasi, rata-rata perbulan 50 pasien.

Sampel

Sampel terdiri dari bagian populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2011). Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Simple Random Sampling* sehingga setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Untuk menghitung minimum besarnya sampel yang dibutuhkan adalah derajat ketepatan (*accuracy*) 0,05. Besar sampel dalam penelitian menurut Slovin dalam Nursalam, 2011 :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

n = besar sampel

N = besar populasi

d = tingkat kepercayaan /

ketetapan 0,05

sehingga

$$n = \frac{50}{1+50(0,05^2)}$$

$$n = \frac{50}{1,125}$$

$$n = 44,44$$

n = 44,44 dibulatkan menjadi

HASIL

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr.Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto, yang mana merupakan Rumah Sakit Umum bertipe B. Rumah sakit ini terletak di Jalan Surodinawan Kota Mojokerto. Di rumah sakit ini terdapat 11 ruangan rawat inap, 4

poli spesialis dasar yang terdiri dari spesialis Penyakit Dalam, spesialis Bedah, spesialis Obgyn, dan spesialis Anak. Selain spesialis dasar ada juga spesialis lainnya yaitu spesialis Mata, spesialis THT, spesialis Syaraf, spesialis Bedah Syaraf, spesialis Jantung, spesialis Kulit dan Kelamin, spesialis Paru, spesialis Gigi, spesialis Rehab Medik, spesialis Orthopedi, spesialis Bedah Orthopedi, spesialis Urologi dan spesialis Psikiatri. Di rumah sakit bertipe B ini juga terdapat 4 spesialis penunjang medik yaitu spesialis Patologi Klinik, spesialis Patologi Anatomi, spesialis EEG dan EMG serta Instalasi Radiologi yang dilengkapi CT SCAN dan yang terbaru adalah layanan ESWL.

Penelitian ini difokuskan di ruang rawat inap Kencono Wungu RSUD Dr.Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Di ruang Kencono Wungu ini tenaga perawatnya berjumlah 16 orang dimana 11 orang perawat berpendidikan S1 Keperawatan, dan 5 orang perawat berpendidikan D3 Keperawatan, dan 1 orang tenaga administrasi, jumlah perawat perempuan 12 orang dan perawat laki laki 4 orang. Ruang Kencono Wungu merupakan ruangan kelas 1 dengan kapasitas tempat tidur ruang berjumlah 30 tempat tidur, dan rata-rata tempat tidur terisi 70% pasien.

Data Umum

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	25	55,6%
2	Perempuan	20	44,4%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.1 didapatkan data dari 45 responden sebagian besar adalah berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	17 – 29 tahun	5	11,1%
2	30 – 39 tahun	25	55,6%
3	40 – 50 tahun	15	33,3%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.2 didapatkan data dari 45 responden sebagian besar berusia 30 – 39 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMP/ sederajat	4	8,9%
2	SMA / sederajat	16	35,5%
3	Diploma / Sarjana	25	55,6%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.3 didapatkan data dari 45 responden hampir setengahnya responden memiliki latar belakang pendidikan Diploma / Sarjana.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak bekerja	3	6,7%
2	Petani	8	17,8%
3	Wiraswasta	8	17,8%
4	Pegawai swasta	24	53,30%

PNS		
Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.4 didapatkan data dari 45 responden sebagian besar responden bekerja sebagai PNS.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Perawatan di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	2-6 hari	35	77,8%
2	7-11 hari	10	22,2%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.5 didapatkan data hampir seluruh responden dirawat selama 2 – 6 hari di ruang Kencono Wungu.

Data Khusus

1. Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku *Caring* Perawat

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	34	75,56
2	Cukup	10	22,22
3	Kurang	1	2,22

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.6 menunjukkan data hampir seluruh responden menilai perilaku *caring* perawat di ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto berkategori baik.

2. Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan di Ruang

Kencono Wungu RSUD Dr.
Wahidin Sudiro Husodo
Mojokerto Agustus 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Minat tinggi	39	86,67%
2	Minat sedang	6	13,33%
3	Minat rendah	0	0,0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, Agustus 2018

Tabel 5.13 menunjukkan data hampir seluruh responden memiliki minat tinggi untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 5.14 Tabulasi Silang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan (Studi Di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto) Agustus 2018

No	Perilaku <i>Caring</i>	Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan				Total	
		Tinggi		Sedang		F	%
		F	%	F	%		
1	Baik	34	75,56	0	0	34	75,56
2	Cukup	5	11,11	5	11,11	10	22,22
3	Kurang	0	0	1	2,22	1	2,22
Total		39		6		100	
$r = 0,704$ $p = 0,000$ $\alpha = 0,05$							

Tabel 5.14 menunjukkan data untuk responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat baik di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto, seluruhnya memiliki minat tinggi untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan untuk responden yang menyatakan perilaku *caring* perawat cukup di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto, sebagian responden memiliki minat sedang untuk

memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang diberikan. Terdapat angka kritis dalam penelitian ini yaitu 1 responden menilai perilaku *caring* perawat berkategori kurang.

Dari hasil uji korelasi *Spearman rho*, didapatkan nilai kemaknaan $p = 0,000$. Karena nilai kemaknaan yang didapatkan $< \alpha (0,05)$ maka H_1 diterima yang berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan (studi di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto).

Pembahasan

Perilaku *Caring* Perawat

Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh responden menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat di Ruang Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto berkategori baik yaitu 75,56%.

Perilaku *caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berpikir, merasa dan mempunyai hubungan dengan sesama. *Caring* memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali pasien, membuat perawat mengetahui masalah, dan mencari serta melaksanakan solusinya, juga sebagai bentuk dasar dari praktek keperawatan dan juga implikasi praktis untuk mengubah praktek keperawatan (Patricia A. Potter & Anne G. Perry, 2009). *Caring* adalah sentral untuk praktik keperawatan karena *caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepedulian kepada pasien (Sartika dan Nanda, 2011).

Menurut peneliti, perilaku *caring* perawat di ruang Kencono Wungu sudah baik, hal ini dapat kita lihat dari tingginya jawaban pernyataan responden. Tingginya penilaian responden dapat menjadikan energi positif bagi perawat di Kencono Wungu agar lebih meningkatkan perilaku peduli terhadap pasien / *caring*.

Sebagian besar perawat di ruang Kencono Wungu adalah perempuan yaitu 12 dari 16 perawat. Menurut peneliti perawat perempuan cenderung memiliki sifat yang lembut karena konsep awal keperawatan dikenal dengan *mothers insting* dalam sejarahnya.

Moehijat (2009), menyatakan bahwa sebenarnya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kemampuan melakukan asuhan keperawatan, tetapi perempuan cenderung menganalisa suatu permasalahan secara lebih mendalam dan seksama sebelum mengambil keputusan dibanding perawat laki-laki.

Hasil penelitian menyatakan bahwa, 11 dari 16 perawat di Ruang Kencono Wungu berpendidikan S1, pendidikan yang tinggi akan semakin menambah tinggi pula pengetahuan seorang perawat sehingga membantu mempermudah pelaksanaan perilaku *caring* perawat di Ruang Kencono Wungu.

Perawat dengan pendidikan tinggi mempunyai efisiensi kerja dan penampilan kerja yang lebih baik daripada yang berpendidikan rendah (Prima, 2010). Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya, semakin luas pengetahuan perawat, dan berhubungan dengan tingkat *caring* yang semakin tinggi.

Perilaku *caring* perawat dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada parameter *caring* tentang *doing for*, yaitu bersama-sama melakukan tindakan yang bisa dilakukan, mengantisipasi yang diperlukan, kenyamanan, menjaga privasi dan martabat pasien. Perawat Kencono Wungu telah berusaha memberikan layanan kesehatan dengan rasa peduli kepada pasien, selain itu privasi pasien selalu dirahasiakan. Perilaku *caring* sangat diperlukan oleh seorang perawat dalam memberikan layanan keperawatan dan menunjukkan kepedulian terhadap masalah pasien, *caring* adalah jenis hubungan dan transaksi yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan untuk meningkatkan dan melindungi

pasien sebagai manusia, dengan demikian mempengaruhi kesanggupan pasien untuk sembuh. *Caring* melibatkan keterbukaan, komitmen, dan hubungan perawat dengan pasien (Potter & Perry, 2009). Perawat yang mempunyai nilai dan jiwa *caring* akan mempunyai perilaku kerja yang sesuai dengan prinsip etik dikarenakan kepedulian perawat yang memandang klien sebagai makhluk humanistik sehingga termotivasi untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi (Nursalam, 2002).

Perilaku *caring* perawat untuk nilai rata-rata paling rendah ada pada parameter *maintaining belief* yaitu menumbuhkan keyakinan seseorang dalam melalui setiap peristiwa hidup dan masa transisi dalam hidupnya serta menghadapi masa depan dengan penuh keyakinan. Skor terendah pada pernyataan perawat menemui pasien untuk menawarkan bantuan misalnya menghilangkan rasa sakit, menggosok punggung, mengompres pasien. Hal ini dapat terjadi karena saat dilakukan penelitian ada pasien yang dirawat di ruang Kencono Wungu memerlukan observasi ketat, sehingga pasien yang lain merasa kurang mendapat perhatian yang maksimal dan perawat hanya datang saat melakukan tindakan keperawatan dan visite dokter. Beban kerja yang tinggi pada perawat juga dapat menyebabkan berkurangnya waktu interaksi pasien dengan perawat. Menurut Sobbirin (2006), menyatakan beban kerja yang tinggi menyebabkan perawat memiliki waktu yang lebih sedikit untuk memahami dan memberikan perhatian kepada pasien secara emosional dan hanya fokus terhadap kegiatan yang bersifat rutinitas seperti pemberian obat, melakukan pemeriksaan penunjang, atau menulis catatan perkembangan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hampir seluruh responden menyatakan perilaku *caring* perawat berkategori baik di Ruang Kencono Wungu RSUD Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Hampir seluruh responden memiliki minat tinggi untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan RSUD Dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan
Bagi Mahasiswa hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai kajian pustaka mengenai pentingnya pelaksanaan pelayanan keperawatan yang tepat dan cepat kepada pasien sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan kepada pasien.
2. Bagi Rumah Sakit
Bagi perawat hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap sehingga dapat digunakan sebagai acuan dan motivasi untuk melakukan peningkatan *softskills* perawat yang berhubungan dengan *caring* terhadap pasien. Bagi pihak rumah sakit dapat melakukan cara / langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya *softskills* perawat dengan mengikutsertakan perawat dalam acara seminar, pelatihan kesempatan untuk menempuh pendidikan berkelanjutan dan pemberian *reward* / *punishment* terhadap kinerja perawat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai kajian pustaka untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menyertakan variabel yang belum diangkat dalam penelitian ini, misalnya tentang hubungan biaya kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan. Ataupun faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan kesehatan.

KEPUSTAKAAN

- Aditama, YT. 2004. *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta ; PPFKM Universitas Indonesia
- Alimul Hidayat, Aziz.2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*, Salemba Medika, Jakarta
- Anggraini, F. 2008. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan klien di Ruang Rawat Inap RSUD Wates , Kulon Progo, Yogyakarta diakses tanggal 6 Juni 2018
- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Dedi B, Setyowati, Afiyanti. 2008. Perilaku Caring Perawat Pelaksana Studi Grounded Theory Jurnal Keperawatan Indonesia, vol. 12, no, 1, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia
- Depkes RI. (2008). Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI <http://www.environmentalauditindonesia.org/Portals/AuditFiles/AuditHospitalWasteManagement.pdf>. Diakses 15 Mei 2018
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI. 2008. Kualitas Pelayanan Keperawatan Indonesia. Diakses dari web <http://www.depkes.go.id/folder/view/09857/kualitas-pelayanan-keperawatan-indonesia.html> pada 29 Mei 2018
- Djali. 2008. Pengukuran dalam Bidang Pendidikan. Grasindo, Jakarta
- Dwidiyanti. 2010. Konsep Caring. Diakses tanggal 12 Juni 2018. <http://staff.undip.ac.id/psikfk/meidiana/2010/06/04/konsep-caring/>

- Kaltara. 2009. Membangun Pribadi Caring Perawat. Diakses 02 Juni 2018 dari http://akperkaltara.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=52:membangun-pribadi-caring-perawat&catid=1:latest-news
- Muninjaya, 2014, Manajemen Kesehatan, Edisi kedua, EGC, Jakarta
- Notoatmojo, S. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Nugroho. 2003. Jurnal Surya Analisis Hubungan antara Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Keperawatan Di RS Muhammadiyah Surabaya. Diakses 20 Mei 2018, <http://stikesmuhla.ac.id/v2/wp-content/uploads/jurnalsurya/nol/4.pdf>
- Nurachmah, E. 2005. Leadership Dalam Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia, Diakses 13 Oktober 2014, <http://ppnisardjito.blogspot.com/2012/05/leadership-dalam-keperawatan-bagi.html>
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan (Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional) Edisi 4, Salemba Medika, Jakarta
- Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, edisi 2. Salemba Medika, Jakarta
- Otani, K., Kurz, R.S., Barney, M. & Steven. 2004. The Impact of Nursing Care and Other Healthcare Attributes on Hospitalized Patient Satisfaction and Behavior Intentions. *Journal of Healthcare Management*, 49 (3).
- Pratiwi, Ellya Niken dan Dian, Ayubi. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya kota Bekasi Tahun 2007. *Makara, Kesehatan* Vol 12. Universitas Indonesia, Depok
- Potter & Perry, (2009). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep Proses, dan Praktik Edisi 4 Volume 2. Alih Bahasa: Renata Komalasari, dkk. EGC, Jakarta
- Purwoastuti. 2015. Perilaku dan Softskills Kesehatan Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan). Pustakabarupress, Yogyakarta
- Paramastri, Ira. 2008. Komunikasi dan Hubungan Terapeutik Perawat-Klien Terhadap Kecemasan Pra Bedah Mayor. *Berita Kedokteran Masyarakat* Volume 24 nomor 3, September 2008. Pekalongan. <http://digilib.unimus.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=readadd=jtptunimus-yayah> diakses 20 juni 2018
- Purwanto, Heri. 1998. Pengantar Perilaku Manusia, EGC, Jakarta
- Sarlito W., Sarwono dan Eko A. Meinarno (2009). Psikologi Sosial, Salemba Medika, Jakarta
- Setiadi. 2007. Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan, Graha Ilmu, Jakarta
- Shaleh Abdul Rahman. 2009. Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam. Kencana, Jakarta
- Slameto. 2010. Belajar dan Faktor Faktor Yang Mempengaruhinya, Rineka Cipta, Jakarta
- Suhadi. 2012. Pelayanan Kesehatan. Pustaka Ilmu, Kendari

- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung
- Syaiful Bahri Djamarah. 2008. Psikologi Belajar. Rineka Cipta, Jakarta
- Tomey, A.M &Alligood, R.M. 2010. Nursing Theorist and Their Work. 7th. Ed. Missouri, USA
- Watson, J. (1979). The Phylosophy and Science of Caring. .dari www.uchsc.edu/nursing/caring. Diakses pada 20 Mei 2018
- Werdati, Endang Sri. 2010. Analisis Beban Kerja Tenaga Perawat Pelaksana Berdasarkan Karakteristik Unit Pelayanan di RSUD Dr. H. Muhammad Rabain. Yogyakarta : Universita Gajah Mada
- Wiyana, Muncul. 2008. Supervisi dalam Keperawatan, Andi, Yogyakarta
- Wijono. (2009). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, EGC, Jakarta
- Paramastri, Ira. (2008). Komunikasi daan Hubungan Terapeutik Perawat-Klien Terhadap Kecemasan Pra Bedah Mayor. Berita Kedokteran Masyarakat Volume 24 Nomor 3, September 2008.
- Zeithaml,V. A. Parassuraman. dan L. L. Berry. 2009. Devering Quality Service. The Free Press, New York