

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PERILAKU CARING PERAWATA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SAIFUL ANWAR MALANG TAHUN 2002

Tri Anjaswarni*, Budi Anna Keliat**, Luknis Sabri***

Abstrak

Keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan klien. Bentuk pelayanan keperawatan yang penting adalah terlihatnya perilaku caring perawat yang merupakan inti atau fokus dari praktek keperawatan profesional. Perilaku ini yang harus dapat diterima dan dirasakan oleh klien. Sehubungan dengan hal tersebut maka evaluasi kepuasan klien khususnya yang berhubungan dengan perilaku caring perawat perlu dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat adalah 82,5%, dan dengan menggunakan *mean* sebagai *cut off point* diketahui bahwa 53,6% klien kepuasannya di atas rata-rata, dan tingkat kepuasan tersebut berhubungan secara signifikan dengan jumlah dirawat dan tingkat pendidikan klien.

Kata kunci: *caring* profesional, faktor *carative*, praktek keperawatan profesional, mutu pelayanan

Abstract

Nursing care is a frontline of health care services at the hospital that influence the client's satisfaction level as an indicator of quality. Attention should be given to nurses caring behavior as a focus of professional nursing practice. This behavior should be accepted and felt by the clients. So it was necessary to evaluate client's satisfaction related to nurse's caring behavior. The purpose of the study was to identify the client's satisfaction level toward nurse's behavior in the general hospital Dr. Saiful Anwar in Malang. The result of the study showed that the mean of client's satisfaction level to nurse's caring behavior was 82.5 percent. If we used mean as cut off point, there were 53.6 percent clients have the satisfaction above mean. The level of this satisfaction has significant correlation with the number of admission to the hospital and client's education.

Keywords: *professional caring, carative factor, professional nursing practice, quality of care*