

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT**  
**DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN**

Di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo



Oleh:

**ENDARTIK**

**NIM 22632274**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**SKRIPSI  
HUBUNGAN *CARING* PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN**

**Di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo**

**SKRIPSI  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**



**Oleh:**

**ENDARTIK**

**NIM 22632274**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, Desember 2023

Yang Menyatakan



**ENDARTIK**

**NIM:22632274**



**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Lembar Pengesahan**

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
KELUARGA PASIEN DI RUANG FLAMBOYAN 2 RSU DARMAJU  
PONOROGO  
**ENDARTIK**  
**22632274**


SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL  
5 DESEMBER 2023

Oleh:  
Pembimbing I



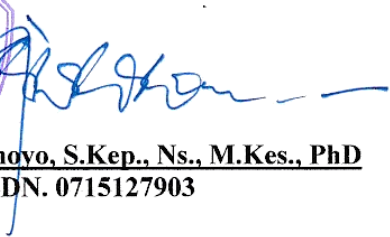
**Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep**  
**NIDN. 0717107001**

Pembimbing II



**Metti Verawati, S.Kep., Ns., M.Kes**  
**NIDN. 0720058001**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD**  
**NIDN. 0715127903**

**HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji  
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Pada tanggal 21 Desember 2023

**PANITIA PENGUJI**

Ketua : **Laily Isro'in, S.Kep., Ners., M.Kep** (.....)

Anggota : **1. Elmie Muftiana, S.Kep., Ners., M.Kep** (.....)

**2. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep** (.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD**  
NIK 1979121520030212



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo.”

Penulis menyadari bahwa banyak orang telah berkontribusi dan membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengirimkan iringan doa dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Happy Susanto M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep. Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep Kaprodi Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal ini.
4. Metti Verawati, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal ini.
5. dr Kusuma Lutfiana selaku Direktur RSUD “Darmayu” Ponorogo
6. Suamiku tercinta dan ketiga anakku yang selalu menjadi penyemangatku
7. Teman-teman S1 Keperawatan Kelas D yang telah berjuang bersama – sama
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu di sini, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena referensi dan pengetahuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca dan dari semua pihak untuk membantu menyempurnakannya.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Ponorogo, Desember 2023

Penulis,

**Endartik**  
**22632274**



# HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN

Endartik

Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

JL. Budi Utomo, Ponorogo, 63471

[endartik78@gmail.com](mailto:endartik78@gmail.com)

## ABSTRAK

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien dan keluarga merupakan perawat yang memiliki sikap *caring*. Keluarga pasien rawat inap yang mendampingi pasien selama perawatan sering mengalami ketidakpuasan atas pelayanan perawatan. Sikap *caring* perawat yang buruk juga akan menyebabkan ketidakpuasan keluarga pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Desain penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 September sampai 15 Oktober 2023. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan didapatkan 50 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di uji menggunakan *Spearman rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (72%) atau sebanyak 36 responden perilaku *caring* baik dan hampir setengahnya (28%) atau 14 responden perilaku *caring* cukup. Sedangkan tingkat kepuasan keluarga pasien sebagian besar (68%) atau 34 responden menyatakan sangat puas, hampir setengahnya (32%) atau 16 responden menyatakan puas. Hasil yang didapatkan yaitu  $p \text{ value} = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah  $p \text{ value} (0,000) < \alpha (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Flamboyan 2 RSUD Darmayu Ponorogo. Penelitian ini dijadikan bahan masukan bagi perawat agar lebih meningkatkan perilaku *caring* karena akan berdampak secara psikologis terhadap pasien dan keluarga. Jika keluarga pasien puas, keluarga menjadi tenang, berdampak terhadap ketenangan pasien dan tentunya mempercepat proses kesembuhan pasien.

**Kata Kunci :** *Caring* Perawat , Kepuasan Keluarga Pasien



# **THE RELATIONSHIP OF NURSE CARING WITH THE LEVEL OF PATIENT FAMILY SATISFACTION**

**Endartik**

*Bachelor of Nursing Study Program, Muhammadiyah University of Ponorogo*

*JL. Budi Utomo, Ponorogo, 63471*

[endartik78@gmail.com](mailto:endartik78@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Nurses who are concerned in providing nursing care to patients and families are nurses who have a caring attitude. Families of inpatients who accompany patients during treatment often experience dissatisfaction with treatment services. A nurse's poor caring attitude will also cause dissatisfaction with the patient's family. The aim of this research was to determine the relationship between caring nurses and the level of satisfaction of the patient's family. The research design in this study is descriptive correlation with a cross-sectional approach. The research was carried out from September 1 to October 15 2023. Samples were taken using purposive sampling and 50 samples were obtained. Data were collected using a questionnaire and tested using Spearman rho. The research results showed that the majority (72%) or 36 respondents had good caring behavior and almost half (28%) or 14 respondents had sufficient caring behavior. Meanwhile, the majority of patient family satisfaction levels (68%) or 34 respondents said they were very satisfied, almost half (32%) or 16 respondents said they were satisfied. The results obtained were  $p \text{ value} = 0.000$  and  $\alpha = 0.05$ . The conclusion of this research is  $p \text{ value} (0.000) < \alpha (0.05)$ , meaning  $H_0$  is rejected, namely there is a significant relationship between caring nurses and the level of satisfaction of the patient's family in Flamboyan Room 2 RSUD Darmayu Ponorogo. This research can be used as input for nurses to further improve caring behavior because it will have a psychological impact on patients and families. If the patient's family is satisfied, the family will be calm, which will have an impact on the patient's calm and of course speed up the patient's recovery process.*

**Keywords:** *Caring Nurse, Patient Family Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Surat Pernyataan .....	iii
Halaman Persetujuan Skripsi .....	iv
Halaman Penetapan Panitia Penguji Skripsi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Daftar Singkatan .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.3.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep <i>Caring</i> .....	9
2.1.1 Pengertian <i>Caring</i> .....	10
2.1.2 Aspek <i>Caring</i> .....	10
2.1.3 Dimensi <i>Caring</i> .....	11
2.1.4 <i>Caring</i> Dalam Praktik Keperawatan .....	13

2.1.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Caring</i> .....	14
2.1.6 Manfaat <i>Caring</i> .....	15
2.1.7 Pengukuran <i>Caring</i> Dan Aspek Yang Dinilai .....	17
2.2 Konsep Kepuasan .....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan .....	17
2.3 Konsep Keluarga .....	19
2.3.1 Pengertian .....	19
2.3.2 Fungsi Keluarga .....	19
2.3.3 Tugas Keluarga .....	20
2.4 Konsep Kepuasan Keluarga .....	22
2.4.1 Pengertian .....	22
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Keluarga .....	23
2.4.3 Indikator Kepuasan Keluarga .....	26
2.4.4 Manfaat Kepuasan Keluarga .....	30
2.4.5 Cara Mengukur Kepuasan Keluarga .....	30
2.5 Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Keluarga .....	33
2.6 Kerangka Teori.....	34
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	35
3.2 Hipotesis .....	36
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
4.1 Desain Penelitian .....	37
4.2 Kerangka Operasional .....	37
4.3 Populasi, Sampel, Sampling .....	39
4.3.1 Populasi .....	39
4.3.2 Sampel.....	39
4.3.3 Sampling.....	39
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	40
4.4.1 Variabel Penelitian .....	40
4.4.2 Definisi Operasional.....	40
4.5 Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reabilitas .....	42



4.5.1 Instrumen Penelitian .....	42
4.5.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
4.6.1 Lokasi Penelitian .....	44
4.6.2 Waktu Penelitian .....	44
4.7 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data .....	44
4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	44
4.7.2 Analisa Data .....	49
4.8 Etika Penelitian .....	50
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Gambaran Umum .....	52
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	53
5.3 Hasil Penelitian .....	53
5.3.1 Data Umum .....	53
5.3.2 Data Khusus .....	55
5.4 Pembahasan .....	57
5.4.1 Caring Perawat .....	57
5.4.2 Tingkat Kepuasan Keluarga .....	60
5.4.3 Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	64
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
6.1 Kesimpulan .....	67
6.2 Saran .....	67
Datar Pustaka .....	69
Datar Lampiran .....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional .....	41
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat <i>Caring</i> Perawat.....	55
Tabel 5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	56
Tabel 5.7	Tabulasi Silang Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	34
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	35
Gambar 4.1	Kerangka Operasional <i>Caring</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan .....	72
Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian .....	73
Lampiran 3 : Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i> .....	77
Lampiran 4 : Kisi-kisi Kuesioner .....	78
Lampiran 5 : Permohonan Menjadi Responden Penelitian .....	79
Lampiran 6 : Lembar Penjelasan Penelitian .....	80
Lampiran 7 : Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ) .....	81
Lampiran 8 : Instrumen Penelitian .....	82
Lampiran 9 : Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	87
Lampiran 10 : Hasil Analisis SPSS .....	99
Hasil Uji Statistik .....	103
Lampiran 11 : Dokumentasi .....	104
Lampiran 12 : Lembar Konsultasi .....	105



## DAFTAR SINGKATAN

- BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial  
IRJ : Instansi Rawat Jalan  
MPKP : Model Praktik Keperawatan Profesional  
PNS : Pegawai Negeri Sipil  
RSJD : Rumah Sakit Jiwa Daerah  
RSU : Rumah Sakit Umum  
RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah  
SD : Sekolah Dasar  
SDM : Sumber Daya Manusia  
SMA : Sekolah Menengah Atas  
SMP : Sekolah Menengah Pertama  
SPSS : *Statistical Product and Service Solution*  
THT : Telinga Hidung Tenggorokan

