

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, 9 Februari 2021

Yang menyatakan



Eny Yulastuti  
NIM : 19631900



Lembar Persetujuan

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN KELAS III RSI SITI AISYAH MADIUN

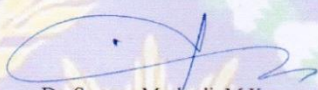
Eny Yuliasuti

SKRIPSI INI TELAH DISETUIJI PADA TANGGAL

10 Februari 2021

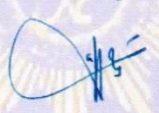
Oleh :

Pembimbing I

  
Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes

NIDN. 0731038002

Pembimbing II


  
Metti Verawati, S.Kep.Ns., M.Kes

NIDN. 0720058001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

  
Sulistyo Andriyanto, S.Kep.Ns., M.Kes

NIDN. 0715127903




Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji

Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

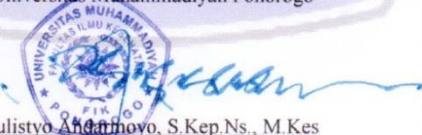
Pada tanggal 10 Februari 2021

PANITIA PENGUJI

Ketua : Hery Ernawati, S.Kep.Ns., M.Kep (  )  
Anggota : 1. Rika Maya Sari, S.Kep.Ns., M.Kes (  )  
2. Metti Verawati, S.Kep.Ns., M.Kes (  )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

  
Sulistyo Andhomo, S.Kep.Ns., M.Kes

NIDN. 0715127903

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun tahun 2020”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program studi S1 Keperawatan.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Happy Sukanto, MA. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kemudahan dalam pemberian ijin sehingga memperlancar dalam pembuatan skripsi ini.
2. SulistyioAndarmoyo, S.Kep.Ns,M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. SaifulNurhidayat, S.Kep.Ns, M.Kep selaku Kepala Program Studi S1 Keperawatan Universitas MuhamadiyahPonorogo.
4. dr. Hj. RiniKrisnawati , MARS. Selaku direktur Rumah Sakit Islam Siti AisyahMadiun yang telah mengizinkan saya untuk pengambilan data pada penelitian ini.
5. Ayuwulansari, Amd, S.Komselakukepala UPT PerpustakaanUniversitasMuhammadiyahPonorogo yang telahmemfasilitasi, menyediakanbuku,



jurnal dan penelusuran jurnal sehingga mempermudah penelusuran tinjauan pustaka dalam skripsi.

6. Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes. selaku pembimbing skripsi I yang selalu memberikan masukan, arahan, motivasi serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

7. Metti Verawati, S.Kep.Ns, M.Kes selaku pembimbing skripsi II yang selalu memberi masukan, arahan, motivasi, serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

8. Kedua orang tua dan suami saya yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan senantiasa memberikan kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

9. Teman-teman seangkatan program S1 alih jenjang Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2019/2020

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas budibaiksertaketulusan yang telah merekaberikan selamainikepada peneliti.

Ponorogo, 3 September 2020

Eny Yuliasuti

## ABSTRAK

### Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Di rawat inap kelas III RSI Siti AisyahMadiun

Oleh  
EnyYuliasuti

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu aspek yang sangat berhubungan dengan pelayanan keperawatan, karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat inap kelas III RSI Siti AisyahMadiun. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien di rawat inap kelas III RSI Siti AisyahMadiun sejumlah 37 responden. Pengambilan sampel dengan tehnik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat berperilaku *caring* baik (64,9%) dengan tingkat kepuasan pasien “puas” (70,3%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III RSI Siti AisyahMadiun. Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p value* 0,006 dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ .

Dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan perawat dapat meningkatkan perilaku *caring* untuk menambah tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci :** *caring* keperawatan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

### **Relationship between Nurse *Caring* Behavior and Patient Satisfaction In -patient hospitalization grade III RSI Siti Aisyah Madiun**

By  
Eny Yuliasuti

Behavior caring nurse is one of the aspects that is highly associated with the service of nursing, for caring include the relationship between humans and effect on the quality of services and satisfaction of patients. The study is aimed to determine the relationship of behavior caring nurses with satisfaction of patients hospitalized patient.

This study used an analytic design with a cross-sectional approach. The population of the research is all patient care inpatient class III RSI Siti Aisyah Madiun. The samples in the study is adalan majority of patients in inpatient hospitalization grade III RSI Siti Aisyah Madiun number 37 responden. Taking samples with technique purposive sampling. Data were collected through filling out a questionnaire and analyzed using the Chi-square test.

Result of the research showed most large nurse behaved caring well (64,9%) with the level of satisfaction of patients "satisfied" (70,3%). The result of the study indicate that there is a relationship that significant between the behavior of caring nurse with satisfaction of patients hospitalized inpatient class III RSI Siti Aisyah Madiun. The result of the test statistic Chi-square obtained p value 0,006 by using a level significantly  $\alpha = 0,05$

It can be concluded that the caring behavior of nurse can effect patient satisfaction. It is hoped that nurses can improve caring behavior to increase the level of patient satisfaction.

**Word key : nursing services, caring nursing, satisfaction of patients**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	
Sampul Dalam.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Pengesahan Panitia Penguji Skripsi .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Teoritis .....	4
1.4.2 Praktis .....	4
1.5 Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Konsep Keperawatan.....	7
2.1.1 Pelayanan Keperawatan .....	7
2.1.2 Ruang Lingkup Keperawatan.....	11
2.1.3 Kode Etik Keperawatan .....	11
2.1.4 Peran dan Fungsi Perawat .....	14
2.2 Konsep Caring.....	17
2.2.1 Pengertian Caring.....	17
2.2.2 Aspek – Aspek Caring.....	18
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Caring .....	19
2.2.4 Konsep Caring dalam Keperawatan.....	21
2.2.5 Hubungan Perawat dengan Pasien dalam Caring.....	24
2.2.6 Komunikasi dalam Caring.....	26
2.2.7 Model Struktur Caring .....	26
2.2.8 Pengukuran Caring dan Aspek yang Dinilai .....	28
2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	30
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	30
2.3.2 Pengertian Kepuasan Pasien.....	30
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pasien .....	31



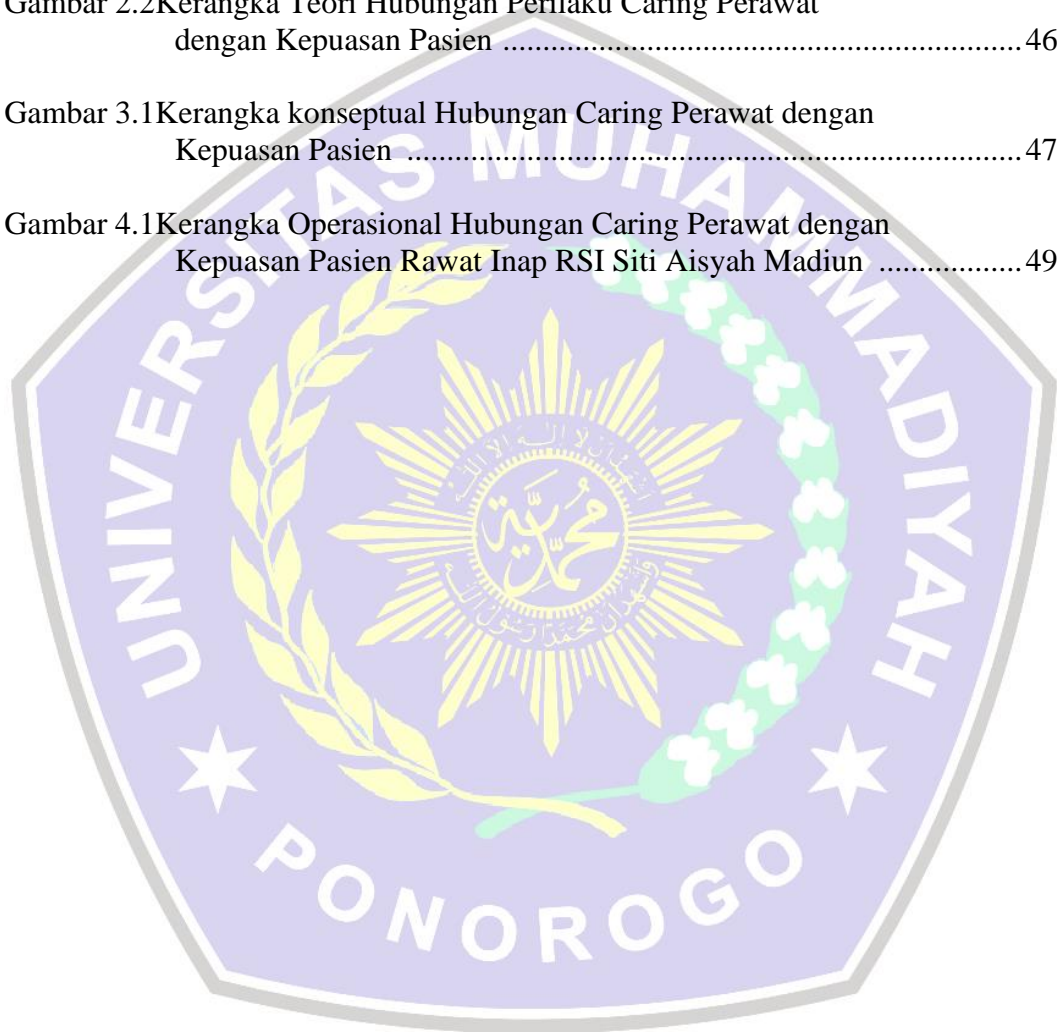
2.3.4 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien .....	32
2.3.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	37
2.3.6 Indikator Kepuasan Pasien .....	38
2.3.7 Cara Mengukur Kepuasan Pasien .....	38
2.3.8 Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien.....	43
2.4 Kerangka Teori.....	46
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	47
3.2 Hipotesis Penelitian.....	48
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Desain Penelitian .....	49
4.2 Kerangka Operasional .....	49
4.3 Populasi Sampel dan Sampling .....	50
4.3.1 Populasi .....	50
4.3.2 Sampel .....	51
4.3.3 Sampling.....	51
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	51
4.4.1 Variabel Penelitian .....	51
4.4.2 Definisi Operasional.....	51
4.5 Instrumen Penelitian dan Uji Validitas dan Reabilitas.....	53
4.5.1 Instrumen Penelitian.....	53
4.5.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
4.7 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	55
4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	55
4.7.2 Analisis Data .....	58
4.8 Etika Penelitian .....	60
<b>BAB 5 PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Hasil .....	62
5.1.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	62
5.1.2. Data Umum .....	63
5.1.3. Data Khusus .....	65
5.2 Pembahasan.....	68
5.2.1. Perilaku <i>caring</i> perawat kepada pasien di ruang rawat inap kelas III RSI Siti Aisyah Madiun.....	68
5.2.2. Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSI Siti Aisyah Madiun .....	71
5.2.3 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap Kelas III RSI Siti Aisyah Madiun.....	74
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Definisi Operasional Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien .....	52
Tabel 5.1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 5.2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.....	63
Tabel 5.3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan .....	64
Tabel 5.4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.....	64
Tabel 5.5. Distribusi frekuensi perilaku caring perawat di RSI Siti Aisyah Madiun .....	65
Tabel 5.6. Indikator Penilaian Perilaku Caring Perawat.....	65
Tabel 5.7. Distribusi Frekwensi Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSI Siti Aisyah Madiun .....	66
Tabel 5.8. Hasil Pengukuran 5 Dimensi Kepuasan Pasien .....	66
Tabel 5.9. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSI Siti Aisyah Madiun.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>structure of caring</i> Swanson ( 1993 ) .....	27
Gambar 2.2 Kerangka Teori Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien .....	46
Gambar 3.1 Kerangka konseptual Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien .....	47
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Siti Aisyah Madiun .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	84
Lampiran 2	Format Pengambilan Data .....	85
Lampiran 3	Surat Ijin Penelitian .....	86
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i> .....	87
Lampiran 5	Kisi – kisi Kuesioner .....	89
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 7	Rekapitulasi data demografi pasien.....	94
Lampiran 8	Rekapitulasi kuesioner caring.....	95
Lampiran 9	Rekapitulasi kuesioner kepuasan.....	96
Lampiran 10	Kegiatan bimbingan.....	97
Lampiran 11	<i>Crostab caring</i> dengan jenis kelamin responden .....	100
Lampiran 12	<i>Crostab caring</i> dengan umur responden .....	101
Lampiran 13	<i>Crostab caring</i> dengan pendidikan responden .....	102
Lampiran 14	<i>Crostab</i> kepuasan dengan jenis kelamin responden .....	103
Lampiran 15	<i>Crostab</i> kepuasan dengan umur responden .....	104
Lampiran 16	<i>Crostab</i> kepuasan dengan pendidikan responden.....	105
Lampiran 17	<i>Crostab caring</i> dengan tingkat kepuasan .....	106