

SKRIPSI

**HUBUNGAAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP**

Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Kabupaten Wonogiri



Oleh:

ANIK KURNIANINGSIH

NIM. 23632498

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP**

Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Kabupaten Wonogiri



Oleh :

ANIK KURNIANINGSIH

NIM. 23632498

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap
Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Skripsi ini Telah Disetujui Pada, 30 Januari 2025

Oleh :

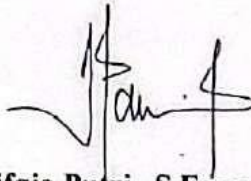
Pembimbing 1



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes., Ph.D

NIDN. 0715127903

Pembimbing 2



Dianita Rifqia Putri, S.Farm., M.Sc., Apt.

NIDN. 709069001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes., Ph.D

NIDN. 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji pada Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
pada 12 Februari 2025

PANITIA PENGUJI

Penguji Utama : Lina Ema Purwanti, S.Kep., Ns., M. Kep
Penguji 1 : Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ners., M. Kes
Penguji 2 : Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes., Ph.D

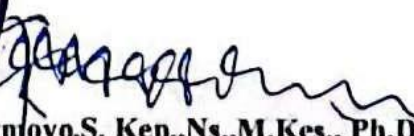
()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



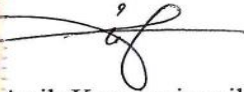

Sulisty Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes., Ph.D

NIDN. 0715127903

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, 30 Januari 2025

Yang Menyatakan

Anik Kurnianingsih

NIM. 23632498

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya lah sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, skripsi dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” ini sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sekaligus selaku Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. dr. Rosyid Ridlo.MMR, selaku Direktur PT Amal Mulia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di RS Amal Sehat Wonogiri.
4. dr. Yoga, selaku Direktur RS Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di RS Amal Sehat Wonogiri.
5. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

6. Dianita Rifqia Putri, S.Farm., M.Sc., Apt., selaku Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
7. Suami, Anak, Orang Tua dan semua yang selalu mendukung, memberikan semangat dan turut mendoakan kelancaran dalam setiap proses pendidikan hingga selesainya skripsi ini.
8. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah membantu kelancaran dan selesainya skripsi ini
9. Responden penelitian di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan studi pendahuluan dan kegiatan penelitian.
10. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang turut mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Demikian kata pengantar yang penulis buat, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan skripsi ini.

Ponorogo, 30 Januari 2025

Anik Kurnianingsih

NIM. 23632498

ABSTRAK

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Oleh :
Anik Kurnianingsih
NIM.23632498

Perilaku *caring* perawat merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kuantitatif, desain korelasional dan pendekatan *crosssectional*. Besar sampel 99 pasien di ruang rawat inap. Variabel dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien. Data diperoleh melalui kusioner yang diisi oleh responden. Uji statistik *Chi Square* dengan *SPSS* diperoleh nilai *Asymp.Sig.(2-sided)* sebesar 0.000 menunjukkan bahwa *p-value* lebih kecil dari α (0,05). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Perilaku *caring* sangat penting bagi setiap orang, juga sangat dibutuhkan bagi perawat selaku pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit. Perubahan *leadership* dalam profesi keperawatan terus dikembangkan, diharapkan dapat diaplikasikan secara nyata, semakin berkembang, semakin diakui dan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Perilaku *Caring* Perawat , Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The Relationship between Nurses' Caring Behavior and Inpatient Patient Satisfaction at Amal Sehat Wonogiri Hospital

By:

Anik Kurnianingsih

NIM.23632498

Nurses' caring behavior is one of the important aspects in meeting patient satisfaction, this is one of the indicators of service quality in a hospital. The purpose of the study was to determine the relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in the inpatient room of Amal Sehat Wonogiri Hospital. The method used in this writing is quantitative research, correlational design and crosssectional approach. The sample size was 99 patients in the inpatient room. The variables in this study were nurses' caring behavior and patient satisfaction. Data were obtained through questionnaires filled out by respondents. Chi Square statistical test with SPSS obtained an Asymp.Sig. (2-sided) value of 0.000, indicating that the *p*-value is smaller than α (0.05). Therefore, it can be concluded that there is a significant relationship between Nurse Caring Behavior and Inpatient Patient Satisfaction at Amal Sehat Wonogiri Hospital. Leadership changes in the nursing profession continue to be developed, are expected to be applied in real terms, are increasingly developing, are increasingly recognized and can demonstrate professional performance in providing health services. The conclusion is that there is a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction in the hospital inpatient room. Caring behavior is very important for everyone, it is also very much needed for nurses as providers of nursing care in hospitals.

Keywords: Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Surat Persetujuan	iii
Surat Pengesahan.....	iv
Surat Pernyataan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Absrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Teori Perilaku <i>Caring</i>	13
2.1.1 Definisi <i>Caring</i>	13
2.1.2 Perilaku <i>Caring</i>	14
2.1.3 Komponen <i>Caring</i>	16
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i>	21

2.1.5	Cara Mengukur <i>Caring</i> Perawat	22
2.2	Konsep Kepuasan	23
2.2.1	Pengertian Kepuasan	23
2.2.2	Teori Model Kepuasan	24
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	25
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan (Pasien)	25
2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
2.3.3	Dimensi Kepuasan Pasien.....	29
2.3.4	Indikator Kepuasan Pasien.....	30
2.3.5	Metode Pengukuran Kepuasan.....	31
2.3.6	Cara Mengukur Kepuasan	32
2.4	Kerangka Teori.....	34
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	35
3.1	Kerangka Konseptual.....	35
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual	36
3.3	Hipotesis.....	37
BAB 4	METODE PENELITIAN	39
4.1	Desain Penelitian	39
4.2	Kerangka Operasional.....	40
4.3	Populasi, Sampel, Sampling.....	41
4.3.1	Populasi.....	41
4.3.2	Sampel dan Besar Sampel.....	41
4.3.3	Sampling	43
4.4	Variabel Penelitian.....	43
4.4.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	44
4.4.2	Variabel Dependen (Terikat)	44
4.5	Definisi Operasional	45
4.6	Instrumen Penelitian	46
4.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
4.9	Prosedur Pengumpulan Data Dan Analisa Data	49
4.9.1	Prosedur Pengumpulan Data	49

4.9.2 Metode Pengolahan Dan Analisis Data	51
4.10 Etika Penelitian.....	60
4.11 Keterbatasan Penelitian	62
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Gambaran Lokasi.....	63
5.2 Hasil Penelitian.....	64
5.2.1 Data Umum.....	64
5.2.2 Data Khusus	67
5.3 Pembahasan	69
5.3.1 Penerapan Pelayanan <i>Caring</i> Perawat.....	69
5.3.2 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	72
5.3.3 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	78
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	82
6.2.1 Bagi Rumah Sakit.....	82
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	83
6.2.3 Bagi Institusi Pendidikan	83
6.2.4 Bagi Responden	84
6.2.5 Bagi Perawat	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Pasien Rawat Inap yang Dijadikan Sampel	43
Tabel 4.2	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	45
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	64
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	65
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024	65
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024	66
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Perawatan di RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	66
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku <i>Caring</i> di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	67
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	67
Tabel 5.8	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri Tgl 01-30 November Tahun 2024.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Struktur <i>Caring</i> Swanson.....	19
Gambar 2.2	Teori Model Kepuasan	25
Gambar 2.3	Kerangka Teori Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	34
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	35
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data Awal.....	90
Lampiran 2	Surat Tindak Lanjut Permohonan Pengambilan Data Awal.....	91
Lampiran 3	Jadwal Kegiatan.....	92
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	93
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	94
Lampiran 6	Kisi – Kisi Kuesioner.....	95
Lampiran 7	Kuesioner <i>Caring</i> Perawat dan Kepuasan Pasien.....	96
Lampiran 8	Surat Keterangan Layak Etik.....	99
Lampiran 9	Surat Tindak Lanjut Permohonan Penelitian.....	100
Lampiran 10	Rekapitulasi Data Awal.....	101
Lampiran 11	Hasil tabulasi Kuesioner <i>Caring</i> Perawat.....	104
Lampiran 12	Hasil Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	108
Lampiran 13	Tabulasi Data Umum Responden.....	110
Lampiran 14	Koding Data Responden.....	114
Lampiran 15	Hasil Analisis Distribusi Frekuensi.....	117
Lampiran 16	Hasil Uji Analisis <i>Chi-Square</i>	119
Lampiran 17	Hasil Tabulasi silang <i>caring</i> dengan data umum.....	120
Lampiran 18	Hasil Tabulasi silang <i>caring</i> dengan data umum.....	122
Lampiran 19	Dokumentasi Kegiatan.....	124

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

MT	: <i>Mean T</i>
SOP	: Standar Prosedur Operasional
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
PT	: Perseroan Terbatas
KARS	: Komite Akreditasi Rumah Sakit
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMK	: Sekolah Menengah Kejuruan
MAN	: Madrasah Aliyah Negeri
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
IRT	: Ibu Rumah Tangga
RATER	: <i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Reliability</i>