



**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan untuk
Menyelesaikan Pendidikan S1 Keperawatan**

Oleh:

**LILI YUNITA
NIM. 821213002**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
PONTIANAK**

2023

Diterima dan disetujui revisi hasil penelitian dengan judul:

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN 1**

Pembimbing I

Ns. Nurul Hidayah., M.Kep

NIDN: 119079101

Pembimbing II

Ns. Debby Hatmalyakin, M.Kep

NIDN: 1102039301

SKRIPSI
HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN 1

Disusun Oleh

LILI YUNITA
NIM. 821213002

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada Tanggal: 26 Juni 2023

Penguji I

DR. Ns. Wahyu Kirana, M.Kep., Sp. Jiwa
NIDN. 1106097501

Penguji III

Ns. Nurul Hidayah, M.Kep
NIDN. 1119079101

Penguji II

Ns. Masmuri, M.Kep
NIDN. 1112028403

Penguji IV

Ns. Debby Hatmalyakin, M.Kep
NIDN. 1102039301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat
untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep)

Mengetahui

Pontianak, 17 Agustus 2023

Ketua
STIKES YARSI Pontianak

Ketua Program Studi
Pendidikan Profesi Ners

Ns. Uti Rusdian Hidayat, M. Kep
NIDN. 1123058801

Ns. Nurpratiwi, M. Kep
NIDN. 1110118703

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul: “Hubungan antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I”.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ns. Uti Rusdian Hidayat, M. Kep. selaku Ketua STIKes YARSI Pontianak.
2. Ibu Ns. Nurpratiwi, M. Kep. selaku ketua program studi Ners Keperawatan Stikes Yarsi Pontianak
3. Ibu Dr. Ns. Wahyu Kirana, M. Kep., Sp. Jiwa selaku dosen penguji 1 telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini selesai.
4. Bapak Ns.Masmuri, M. Kep selaku dosen penguji 2 telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini selesai.
5. Ibu Ns. Nurul Hidayah, M. Kep selaku dosen pembimbing 1 dan penguji 3 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini selesai.
6. Ibu Ns. Debby Hatmalyakin, M. Kep. selaku dosen pembimbing 2 dan penguji 4 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini selesai.
7. Seluruh Staf dan Dosen yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian skripsi di STIKes Yarsi Pontianak.
8. Rekan-rekan yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah banyak membantu baik secara moril maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis merasakan dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak hambatan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan penulis. Kritik dan saran sangat penulis harapkan agar penyusunan skripsi ini lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Penulis berharap semoga amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak akan mendapatkan balasan dari Allah Subhana Wa Ta'ala dan semoga skripsi penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya Robbal'alamin.

Pontianak, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
SKRIPSI.....	2
LEMBAR PERSETUJUAN:.....	3
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR SKEMA	12
LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang	14
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	19
E. Keaslian Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Rumah Sakit.....	22
1. Definisi Rumah Sakit	22
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	22
3. Sasaran Rumah Sakit.....	24
B. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	24
1. Definisi Pelayanan Kesehatan	24
2. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	25
3. Karakteristik Pelayanan Kesehatan	26
4. Pelayanan Keperawatan	28
C. Konsep <i>Caring</i>.....	31
1. Definisi <i>Caring</i>	31
2. Konsep Teori <i>Caring</i> Menurut Watson	32

3.	Komponen <i>caring</i>	43
4.	<i>Caring</i> Dalam Praktik Keperawatan	44
5.	Perilaku <i>Caring</i>	46
6.	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku <i>caring</i>	46
D.	Konsep Kepuasan	51
1.	Definisi Kepuasan.....	51
2.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	51
3.	Lima Dimensi Indikator Kepuasan.....	53
4.	Manfaat <i>Feedback</i> Kepuasan Pasien	54
E.	Kerangka Teori.....	55
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS		56
A.	Kerangka Konsep	56
B.	Variabel Penelitian	56
C.	Definisi Operasional	56
D.	Hipotesis	57
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		58
A.	Desain Penelitian	58
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
C.	Populasi dan Sampel	58
D.	Jenis Data Penelitian	59
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
F.	Prosedur dan langkah pengumpulan Data	60
G.	Pengolahan Data	63
H.	Analisa Data	64
I.	Etika Penelitian.....	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		67
BAB VI PENUTUP		74
A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I

Lili Yunita¹, Nurul Hidayah², Debby Hatmalyakin³

¹Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak

²⁻³Dosen STIKes YARSI Pontianak

Email:

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan dengan kondisi yang diharapkan. Salah satu yang mempengaruhi dan sebagai indikator dari penilaian kepuasan itu sendiri berupa perilaku *caring* perawat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan Antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 44 orang dengan tehnik total sampling. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan berupa uji *spearman rank*.

Hasil : Hasil penelitian menemukan bahwa nilai $p=0,000$ yang menunjukkan adanya hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I. Nilai $r=0,862$ menjelaskan arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik *caring* perawat maka kepuasan pasien akan semakin tinggi

Kesimpulan : Dari hasil analisis didapatkan ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I. Perlunya meningkatkan perilaku *caring* kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Caring*, Kepuasan, Perawat

ABSTRACT

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' CARING BEHAVIOUR AND
PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT WARD OF RSUD
SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I**

Lili Yunita¹, Nurul Hidayah², Debby Hatmalyakin³

¹Student of STIKes YARSI Pontianak

²⁻³Lecture of STIKes YARSI Pontianak

Email:

Background: Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with the expected conditions. One of the influences and as an indicator of the satisfaction assessment itself is the caring behaviour of nurses. This study aims to see the relationship between nurses' caring behaviour and patient satisfaction in the inpatient room of Sultan Muhammad Jamaludin I Hospital.

Method: This research is an analytic survey research with cross sectional approach. The number of samples used was 44 people with total sampling technique. The instrument in this study used a questionnaire. The statistical test used is the spearman rank test.

Results: The results of the study found that the p value = 0.000 which indicates a relationship between the caring behaviour of nurses with patient satisfaction in the inpatient room of the Sultan Muhammad Jamaludin I Hospital. The value of $r=0.862$ explains the positive correlation direction with a very strong correlation strength, so it can be concluded that the better the nurse's caring behaviour, the higher the patient's satisfaction.

Conclusion: From the analysis, it is found that there is a relationship between nurses' caring behaviour and patient satisfaction in the inpatient room of Sultan Muhammad Jamaludin I Hospital. The need to improve caring behaviour to patients to increase patient satisfaction.

Keywords: Caring, Satisfaction, Nurse

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	57
Tabel 4.1 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SKEMA

Gambar 2.1 Skema Konsep Teori Watson (1979)	35
Gambar 2.2 Kerangka Teori (Kusnanto, 2019)	55
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	56

LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan menjadi responden.....	68
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3. Lembar Konsultasi.....	75