

SKRIPSI PENELITIAN

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA
NASIONAL INDONESIA ANGKATAN DARAT (TNI AD)
DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (D.K.T)
SIDOARJO**



**Oleh :
EKA RAHMAWATI
NPM: 12011005**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
INSAN UNGGUL SURABAYA
2016**

SKRIPSI PENELITIAN

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA
NASIONAL INDONESIA ANGKATAN DARAT (TNI AD)
DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (D.K.T)
SIDOARJO**

Untuk Memperoleh Gelar Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Keperawatan
STIKES Insan Unggul Surabaya



Oleh :
EKA RAHMAWATI
NPM: 12011005

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
INSAN UNGGUL SURABAYA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi penelitian ini disetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan dewan penguji

Disetujui pada

Tanggal : Agustus 2016

Oleh :

Pembimbing



Widiharti, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN : 0702128102

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan
STIKES Insan Unggul Surabaya



Faridah, SST., M.Kes
NIDN : 0012127201

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TNI AD (D.K.T) SIDOARJO

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Eka Rahmawati
NPM : 12011005
Program studi : SI Ilmu Keperawatan

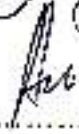
Telah diuji oleh Dewan Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Tanggal : Agustus 2016

DEWAN PENGUJI

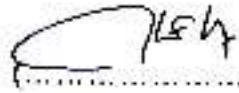
Ketua : Siti Mudlikah, SST., M. Kes
NIDN 0712078005

()

Anggota : 1. Ahmad Ifrah Edy Nur Rofiq, S. Kep., Ns
NIDN 0704058301

()

2. Widiharti, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN 0702128102

()

Mengesahkan,
Ketua
STIKES INSAN UNGGUL SURABAYA



Amanda Rochima Hadi, SE, MBA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Rahmawati
Tempat, tanggal lahir : Sidoarjo, 25 Februari 1994
Institusi : Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Insan
Unggul Surabaya

Mengatakan bahwa Skripsi yang berjudul : **“Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo”** adalah bukan Skripsi orang lain baik sebagian keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Sidoarjo, 05 Agustus 2016



EKA RAHMAWATI
NIM 12011005

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian yang berjudul “HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TNI AD (D.K.T) SIDOARJO” tepat pada waktunya. Skripsi penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Insan Unggul Surabaya.

Dalam penulisan Skripsi Penelitian ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hj. Suhartini, SE.,M.Kes. selaku Ketua Yayasan Karunia Abadi Surabaya.
2. Amanda Rochima Hadi, SE.,MBA selaku Ketua STIKES Insan Unggul Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program studi S1 Keperawatan.
3. Faridah, SST, M.Kes selaku ketua program Studi S1 Ilmu Keperawatan Insan Unggul Surabaya
4. Widiharti, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Skripsi Penelitian ini.
5. Seluruh dosen STIKES Insan Unggul Surabaya yang telah memberi arahan dan bimbingan.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan baik.
7. Musrifatun Adawiyah, S.Kep.,Ns yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi Penelitian ini.

Sidoarjo, Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA NASIONAL INDONESIA ANGKATAN DARAT (TNI AD) DETASEMEN KESEHATAN TENTARA (D.K.T) SIDOARJO

EKA RAHMAWATI

Latar Belakang : 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. Tujuan penelitian menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

Metode : desain analitik, *cross sectional*. Populasi 96 pasien dan sampel 77 pasien. Teknik pengambilan sampel : *simple random sampling*. Instrument lembar kuesioner. Pengolahan data : uji statistik korelasi *Spearman Rank*.

Hasil : Hasil penelitian sebagian besar perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo pada kategori perilaku *caring* perawat baik dengan frekuensi 52 pasien (67,5%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo hampir seluruhnya puas dengan frekuensi 60 pasien (78%). Hasil uji statistik korelasi *Spearman Rank (rho)* menunjukkan nilai $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak.

Kesimpulan : Ada hubungan Perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo.

Kata kunci : **Perilaku *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien**

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF CARING BEHAVIORS OF NURSES WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT OF INDONESIAN NATIONAL ARMY (TNI AD) HOSPITAL DETACHMENT ARMY HEALTH (D.K.T) SIDOARJO

EKA RAHMAWATI

Background : Behavior nurse caring represent one the very aspect relate to service treatment, because caring include link between human being and have an effect on to quality service and satisfaction patient. The purpose of this research is for analizing behavioral link nurse caring with satisfaction patient in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo.

Methods : analytic design, sectional cross. Population of 96 patient and sample of 77 patient. Technique sample interpretation : simple random sampling. Instrument with quesioner sheet. Data processing : statistic experiment of rank spearman corelation.

Results : The result of research is most of the behavioral link nurse caring with satisfaction patient in the inpatientof TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo at category good caring behaviors of nurse with frequency 52 patients (67,5%). patient satisfaction in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital sidoarjo almost at all with frequency 60 patient (78%). The result of statistic experiment of rank spearman corelation shows the score $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) so H_0 is refused.

Conclusion : There is relationship between behavioral of nurse caring with patient satisfaction in the inpatient of TNI AD (D.K.T) hospital Sidoarjo.

Keyword : *behavioral of nurse caring and satisfaction patient*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam dan Prasyarat Gelar	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Ucapan Terimakasih.....	v
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
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
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Perilaku <i>Caring</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Caring</i>	8
2.1.2 Perilaku <i>Caring</i>	9
2.1.3 Klasifikasi Perilaku <i>Caring</i> Perawat	15
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i>	16
2.1.5 Perilaku <i>Caring</i> dalam Praktik Keperawatan	19
2.1.6 Pengukuran Perilaku <i>Caring</i>	23
2.2 Konsep Dasar Kepuasan Pasien.....	24
2.2.1 Definisi Kepuasan	24
2.2.2 Definisi Kepuasan Pasien	24
2.2.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan	27
2.2.4 Klasifikasi Kepuasan	29
2.2.5 Mengukur Kepuasan Pasien	30
2.2.6 Komponen Kepuasan Total	31
2.2.7 Respon Ketidakpuasan	32
2.2.8 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	33
2.2.9 Dimensi Kepuasan.....	38
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	42
3.1 Kerangka Konsep.....	42

3.1 Hipotesis Penelitian	43
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	44
4.1 Jenis dan Desain Penelitian	44
4.2 Populasi	44
4.3 Sampel	44
4.3.1 Teknik <i>Sampling</i>	45
4.3.2 Besar Sampel	45
4.4 Klasifikasi Variabel	46
4.5 Definisi Operasional	46
4.6 Pengumpulan, Pengolahan dan Analisa data	49
4.6.1 Pengumpulan Data.....	49
4.6.2 Pengolahan Data	49
4.6.3 Analisis Data	52
4.7 Etika Penelitian.....	53
4.7.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan).....	53
4.7.2 <i>Anonimity</i> (Tanpa nama)	54
4.7.3 <i>Confidentially</i> (Kerahasiaan).....	54
4.8 Kerangka Kerja.....	55
BAB 5 HASIL PENELITIAN	56
5.1 Hasil Penelitian.....	56
5.1.1 Gambaran tempat penelitian.....	56
5.1.2 Data Umum	56
5.1.3 Data Khusus.....	58
5.2 Analisis Data.....	59
BAB 6 PEMBAHASAN	60
6.1 Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	60
6.2 Kepuasan Pasien	63
6.3 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	65
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	68
7.1 Kesimpulan	68
7.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah data Perilaku <i>Caring</i> Perawat Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo	4
Tabel 1.2 : Jumlah Data Kepuasan Pasien Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo..	4
Tabel 2.1 : Daftar Dimensi <i>Caring</i>	23
Tabel 2.2 : Kepuasan Pasien Secara Total	31
Tabel 4.1 : Definisi Operasional Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo	46
Tabel 4.2 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 5.1 : Distribusi Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	56
Tabel 5.2 : Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	57
Tabel 5.3 : Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	57
Tabel 5.4 : Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	57
Tabel 5.5 : Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	58
Tabel 5.6 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	58
Tabel 5.7 : Tabulasi Silang Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo Tahun 2016.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Kerangka Konsep tentang Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	42
Gambar 4.1 : Kerangka Operasional Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian untuk skripsi.....	72
Lampiran 2	Surat Jawaban Ijin Penelitian Untuk Skripsi	73
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	74
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	75
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 6	Hasil Uji Statistik Korelasi Rank Sperman.....	79
Lampiran 7	Rekapitulasi Data Umum Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo	86
Lampiran 8	Rekapitulasi Data Khusus Perilaku <i>Caring</i> Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AD (D.K.T) Sidoarjo	89
Lampiran 9	Lembar Konsultasi Penguji 1.....	92
Lampiran 10	Lembar Konsultasi Penguji 2	93
Lampiran 11	Lembar Konsultasi Pembimbing	94