



**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
DENGAN KEPUASAAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT X
2016**

Oleh : FATMASARI

Nim : 201412061

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM SI KEPERAWATAN JALUR B
JAKARTA
2016**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian

18 Februari 2016

Fatmasari

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT X, Jakarta 2016**

ix + 78 halaman, 21 tabel, 4 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan quota sampling 30 responden. Peneliti menggunakan instrumen penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Data dianalisis menggunakan *chi square*. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada hubungan antara sikap saling membantu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,026), ada hubungan antara sikap *problem solving* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,029), ada hubungan antara sikap perasaan *positif - negatif* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,003), ada hubungan antara sikap pembelajaran interpersonal dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,001), ada hubungan antara sikap membantu kebutuhan dasar dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,002), ada hubungan antara sikap *humanistic* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X (*P Value* 0,001). peneliti menyarankan agar perawat ruang rawat jalan dalam memberikan asuhan keperawatan dapat lebih memperhatikan perilaku *caring* perawat sehingga pasien merasa puas dan dapat meningkatkan rasa percaya pasien kepada perawat.

Kata kunci : Perilaku, *caring* perawat, kepuasan pasien.

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH
SCIENCES BACHELOR PROGRAM**

The research report

February 18th, 2016

Fatmasari

**RELATION BEETWEEN NURSE CARING BEHAVIOR WITH PATIENT
SATISFACTION IN HOSPITAL X, JAKARTA 2016**

ix + 78 pages, 21 tables, 4 attachments

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship of Caring nurse behavior with patient satisfaction in hospital X. This research use the quantitative methods with descriptive correlational design with cross sectional approach using quota sampling 30 respondents. Researcher using research instruments by distributing questionnaires. Data were analyzed using chi square. The results of this study found that there is a relationship between mutual help with patient satisfaction at Hospital X (P Value 0.026), there is a correlation between the attitude of problem solving with patient satisfaction at Hospital X (P Value 0.029), there is a correlation between the attitude of positive feelings - negative with patient satisfaction at Hospital X (P Value 0.003), there is a relationship between learning attitude interpersonal and patient's satisfaction at Hospital X (P Value 0.001), there is a correlation between attitudes help basic needs with patient satisfaction at Hospital X (P Value 0.002), there is a correlation between the attitude of humanistic and patient's satisfaction at Hospital X (P Value 0.001),, there is no relationship between attitude Faith - Hope with patient satisfaction at Hospital X (P Value 0.705).researcher suggested that the outpatient nurse in providing nursing care can pay more attention to nurses caring behavior so as to boost the confidence of patients to nurses.

Keywords: Behavior, caring nurse, patient satisfaction.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fatmasari
NIM : 201412061
Program Studi : S1 Keperawatan Jalur B - Kelas E

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Jakarta, Februari 2016



(Fatmasari)

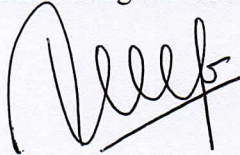
**PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT X
2016**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

Jakarta, 18 Februari 2016

Pembimbing Metodologi



(Dr. Agus Triwinarto, SKM.MKM)

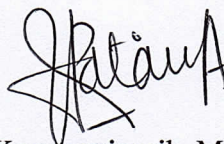
Pembimbing Materi



(Sr. Christophora Susilowati, CB.MS)

Mengetahui :

Koordinator M.K Riset Keperawatan



(Ns. Indriati Kusumaningsih, M. Kep., Sp.Kep.Kom)

LEMBARAN PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, 18 Februari 2016

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emiliana', with a horizontal line underneath.

(Emiliana Tarigan, SKp., M.Kes)

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christophora', with a horizontal line underneath.

(Sr. Christophora Susilowati, CB.MS)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahnyaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul ” *HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X DI JAKARTA* ”.

Laporan penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah Riset Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus. peneliti menyadari banyak pihak yang turut membantu sejak awal penyusunan sampai selesainya laporan penelitian ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Emiliana Tarigan, SKp., M.Kes., selaku Ketua STIK Sint Carolus
2. Ns. Justina Purwarini Acihayati, M.kep., SpMat., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus
3. Ns. Indriati Kusumaningsih, M.Kep., Sp.Kep.Kom Selaku Koordinator mata ajar metodologi riset Keperawatan STIK Sint Carolus.
4. Sr. Christophora Susilowati, CB.MS., selaku Pembimbing Materi Skripsi yang dengan penuh kesabaran dan kebaikannya telah memberikan bimbingan, masukan dan pengarahan kepada peneliti selama proses penyusunan laporan penelitian ini.
5. Dr. Agus Triwinarto, SKM.MKM selaku Pembimbing Metodologi Skripsi yang dengan penuh kesabaran dan kebaikannya telah membimbing peneliti selama proses penyusunan laporan penelitian ini.
6. Dr. Yanwar Hadiyanto, MARS., selaku CEO Rumah Sakit X di Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi kepada peneliti dan membantu dalam proses penyusunan laporan penelitian ini.
7. Ibu Yuliana Sri Sudibiyanti, SKM, MM, selaku manager keperawatan Rumah Sakit X di Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi kepada peneliti dan membantu dalam proses penyusunan laporan penelitian ini.

8. Bapak Dominggus Tomasila, AMKep, selaku kepala ruangan unit rawat jalan Rumah Sakit X.
9. Bapak dan Ibu petugas perpustakaan STIK Sint Carolus yang selalu menyediakan waktu dan tempat untuk peneliti dalam mencari sumber pustaka selama proses penyusunan laporan penelitian ini
10. Orang tua peneliti Ayah, Ibu dan Abang Iyan, kakak Anna serta adik Reni terkasih yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil dan memberikan doa sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan
11. Suami tercinta Syaifullah dan kedua anakku (Zidane Muhammad Fasya dan Ihdal Husnayain) yang selalu memberikan semangat dan dukungan spiritual selama proses penyusunan laporan penelitian ini
12. Teman – teman (Lia, Wenny, Sayed, Kristian, Winarti, Icha, Herni, Santi, Cahyo, Iva, Pipit, Vera, Anna, Yunus) yang telah membantu dan memberikan semangat selama dalam proses penyusunan laporan penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang turut berpartisipasi sehingga penyusunan laporan penelitian ini dapat selesai.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik dan memberikan informasi untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, Februari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR SKEMA	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori dan Konsep Terkait	
1. Caring	7
2. Perawat	10
3. Kepuasan	15
4. Pasien	20
5. Perilaku	21
B. Penelitian Terkait	
1. Penelitian Fretti Juliani	28
2. Penelitian Abdul, Ariyanti Saleh, Elly L. Sjattar	29
C. Kerangka Teori	30
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep / Teori	32

B. Hipotesis	34
C. Definisi Operasional	36

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	43
C. Tempat Penelitian	43
D. Waktu Penelitian	44
E. Etika Penelitian	44
F. Alat Pengumpul Data	46
G. Teknik Analisis Data	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Uraian Singkat Tempat Penelitian	50
B. Karakteristik Sampel /Data Demografi	51
C. Analisis Univariat Statistik Deskriptif	51
D. Analisis Bivariat	61
E. Keterbatasan Peneliti	72

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	74
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Definisi Operasional.....	37
Tabel V.1	Distribusi Frekuensi Membantu Dan Saling Percaya.....	54
Tabel V.2	Distribusi Frekuensi <i>Problem Solving</i>	55
Tabel V.3	Distribusi Frekuensi <i>Faith-Hope</i>	56
Tabel V.4	Distribusi Frekuensi Menanamkan Sensitifitas.....	57
Tabel V.5	Distribusi Frekuensi Mengekspresikan Perasaan Positif-Negatif.....	58
Tabel V.6	Distribusi Frekuensi Belajar-Mengajar Transpersonal.....	59
Tabel V.7	Distribusi Frekuensi Lingkungan Yang Sensitif Dan Protekrif.....	60
Tabel V.8	Distribusi Frekuensi Membantu Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia.....	61
Tabel V.9	Distribusi Frekuensi Peka Terhadap Kekuatan Eksistensial Fenomologis –Spiritual.....	62
Tabel V.10	Distribusi Frekuensi Membentuk Sistim Humanistik-Altruistik.....	63
Tabel V.11	Hubungan Antara Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien.....	64
Tabel V.12	Hubungan Antara Sikap Membantu Dan Saling Percaya Dengan Kepuasan Pasien.....	65
Tabel V.13	Hubungan Antara <i>Problem Solving</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	66
Tabel V.14	Hubungan Antara <i>Faith-Hope</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	67
Tabel V.15	Hubungan Antara Menanamkan Sensitifitas Dengan Kepuasan Pasien.....	68
Tabel V.16	Hubungan Antara Mengekspresikan Perasaan Positif-Negatif Dengan Kepuasan Pasien.....	69

Tabel V.17	Hubungan Antara Belajar-Mengajar Transpersonal Dengan Kepuasan Pasien.....	70
Tabel V.18	Hubungan Antara Lingkungan Yang Sensitif Dan Protektif Dengan Kepuasan Pasien.....	71
Tabel V.19	Hubungan Antara Membantu Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia Dengan Kepuasan Pasien.....	72
Tabel V.20	Hubungan Antara Peka Terhadap Kekuatan Eksistensial Fenomologis-Spiritual Dengan Kepuasan Pasien.....	73
Tabel V.21	Hubungan Antara Membentuk Sistim Humanistik-Altruistik Dengan Kepuasan Pasien.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 3 Lembar kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Laporan Bimbingan Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji *Chi Square*