

**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
RS PERTAMINA CILACAP**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SITI KURNIATI**

**NIM. 31121231044**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD  
CILACAP  
2024**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ATAU  
KEASLIAN PENELITIAN**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Kurniati

NIM : 31121231044

Tanda tangan :

Tanggal :



**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN**  
**KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP**  
**RS PERTAMINA CILACAP**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

**SITI KURNIATI**

**NIM. 31121231044**

Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 24 Juli 2024

Pembimbing Utama : (Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns.) (  )

Pembimbing Anggota : (Bejo Danang, M.Kep., Ns.) (  )

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Evy Apriani, Ns., M.Kep., Sp.Mat  
NIP. 10310 95 158

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : SITI KURNIATI  
NIM : 31121231044  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Judul Skripsi : Gambaran Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan  
Pasien di Ruang Rawat Inap RS Pertamina Cilacap


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.

### DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes (  )  
Penguji Anggota I : Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns (  )  
Penguji Anggota II : Bejo Danang, M.Kep., Ns (  )

Ditetapkan di : Cilacap

Tanggal : 29 Juli 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fikes  
  
**Solimah, S. ST., M.Keb.**  
NIP. 10310 03 469

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Saya menyadari bahwa banyak dukungan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes. selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap.
2. Sohimah, M.Keb. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
3. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
4. Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns. selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Bejo Danang, M.Kep., Ns. selaku dosen pembimbing anggota yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rumah Sakit Pertamina Cilacap yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cilacap, 06 Mei 2024

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Al- Irsyad Cilacap, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Kurniati

NIM : 31121231044

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap Hak Bebas Royalti Noneksklusif (***Non-exclusive Royalty-Free Right***) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada tanggal : 29 Agustus 2024

Yang menyatakan

( Siti Kurniati )

# GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PERTAMINA CILACAP

*Overview of Nurses' Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Inpatient Room of Pertamina Cilacap Hospital*

Siti Kurniati<sup>1</sup>, Dewi Prasetyani<sup>2</sup>, Bejo Danang S<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Health Science Al-Irsyad University Cilacap  
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

## ABSTRAK

*Caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat kepada pasien. 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 gambaran perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RS Pertamina Cilacap. Jenis penelitian adalah deskriptif. Populasi penelitian yaitu semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap dengan jumlah sampel 86 responden. Sampel diambil secara *probability sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai bulan Maret sampai Juni 2024. Pengolahan data dilakukan secara univariat. Hasil univariat didapatkan 85% perawat di ruang rawat inap berperilaku *caring* baik, 15% perawat di ruang rawat inap berperilaku *caring* kurang baik, 59% pasien merasa puas, 41% pasien tidak puas. Diharapkan perawat dapat meningkatkan perilaku *caring* terhadap pasien dengan memperhatikan sikap senyum dan mendengarkan keluhan pasien dengan tulus dan ikhlas. Rumah sakit diharapkan memperhatikan perilaku *caring* perawat terhadap pasien.

**Kata kunci** : *Caring* perawat, kepuasan pasien

## ABSTRACT

*Caring is the nurse's wholehearted attention to the patient, care, empathy, gentle communication and the nurse's compassion for the patient. Nurses' caring behavior is one aspect that is closely related to nursing services, because caring includes relationships between people and influences the quality of service and patient satisfaction. This study aims to determine the description of nurses' caring behavior in the inpatient room at Pertamina Hospital Cilacap. This type of research is descriptive. The research population was all patients treated in inpatient rooms with a sample size of 86 respondents. Samples were taken using probability sampling. Data collection in this research began from March to June 2024. Data processing was carried out univariately. Univariate results showed that 85% of nurses in inpatient rooms had good caring behavior, 15% of nurses in inpatient rooms had poor caring behavior, 59% of patients were satisfied, 41% of patients were dissatisfied. It is hoped that nurses can improve caring behavior towards patients by paying attention to smiling attitudes and listening to patient complaints sincerely and sincerely. Hospitals are expected to pay attention to nurses' caring behavior towards patients.*

**Keywords**: *Caring nurses, patient satisfaction*

## DAFTAR ISI

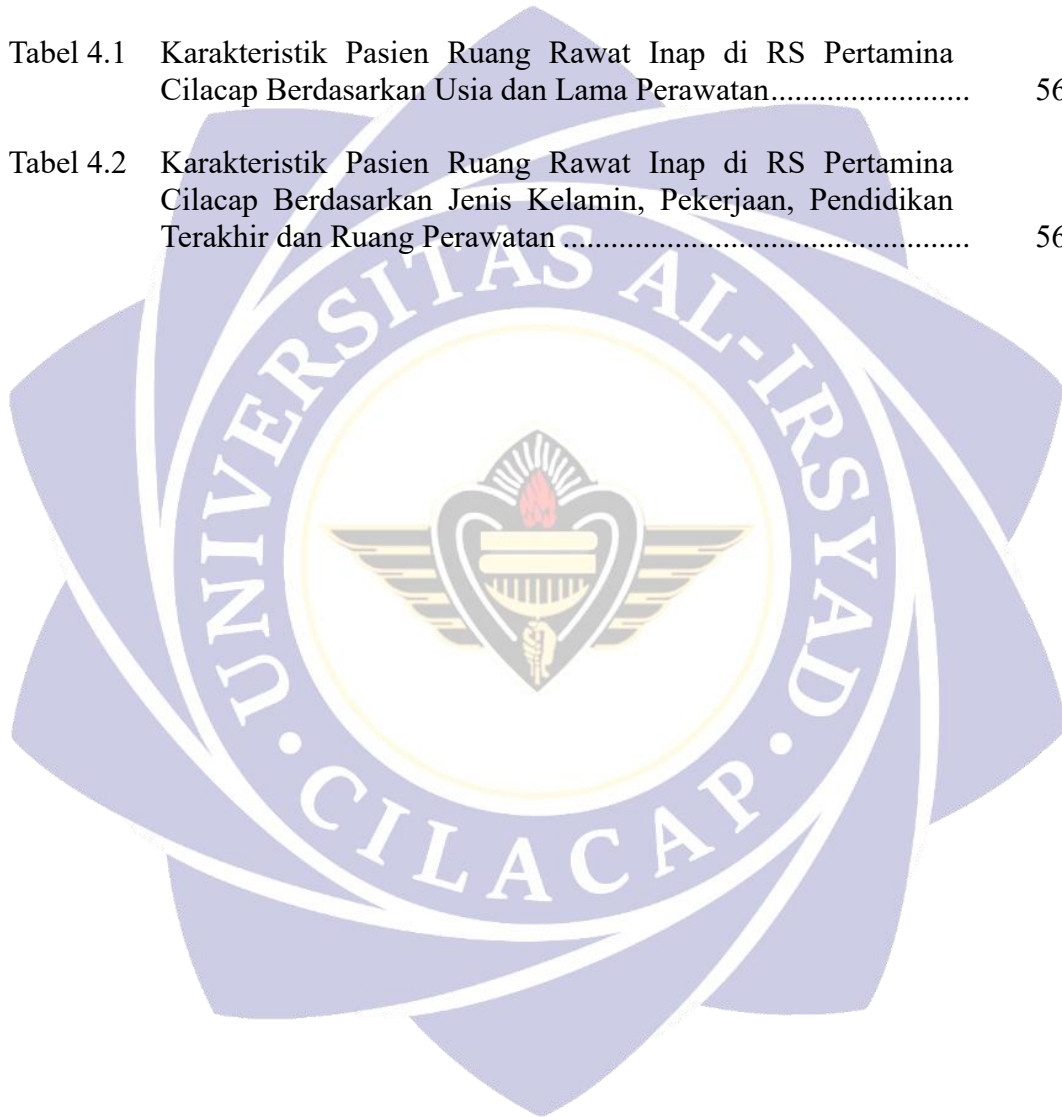
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	11
1. <i>Caring</i> .....	11
a. Pengertian .....	11
b. Karakteristik <i>caring</i> .....	20
c. Atribut <i>caring</i> .....	22
d. Faktor yang mempengaruhi <i>caring</i> .....	24
e. Aspek yang mendasari perawat bersifat <i>care</i> .....	25
f. Alat pengukur <i>caring</i> .....	26
2. Kepuasan .....	29
a. Pengertian .....	29
b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	30
c. Pengukuran kepuasan pasien .....	32
B. Kerangka Teori .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Kerangka Konsep .....	36
B. Variabel Penelitian .....	37



C. Definisi Operasional .....	37
D. Desain Penelitian .....	38
E. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
G. Etika Penelitian .....	42
H. Teknik Pengumpulan Data .....	44
I. Prosedur Pengumpulan Data .....	47
J. Analisis Data .....	48
1. Pengolahan data .....	48
2. Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	51
B. Analisis Univariat .....	53
1. Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RS Pertamina Cilacap.....	53
2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Pertamina Cilacap ...	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil .....	55
B. Keterbatasan Penelitian .....	59
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Dan Penelitian .....	59
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran .....	37
Tabel 2.1	Jumlah Sampel di Ruang Rawat Inap RS Pertamina Cilacap ....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien Ruang Rawat Inap di RS Pertamina Cilacap Berdasarkan Usia dan Lama Perawatan.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Pasien Ruang Rawat Inap di RS Pertamina Cilacap Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Ruang Perawatan .....	56



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1.	Kerangka Teori Penelitian .....	37
Bagan 2.1.	Kerangka Konsep Penelitian .....	38



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Pertamina Cilacap ..... 58
- Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Pertamina Cilacap ..... 58



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner Identitas Diri Responden
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner Perilaku *Caring* Perawat
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Lembar Tabulasi Demografi Pasien
- Lampiran 7 Lembar Tabulasi Data Perilaku *Caring* Pasien
- Lampiran 8 Lembar Tabulasi Data Kepuasan Pasien

