

**ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM  
PANCARAN KASIH**

**MANADO**

**SKRIPSI**

**MEYTA MEYVI KALIEY**

**16161161**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE**

**MANADO**

**2018**

**ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM**

**PANCARAN KASIH**

**MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado

**MEYTA MEYVI KALIEY**

**16161161**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE**

**MANADO**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

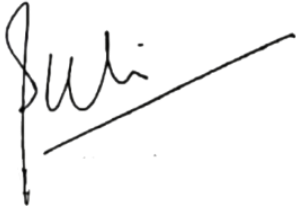
**ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PANCARAN KASIH  
MANADO**

Nama : Meyta Kaliey  
Nim : 16161161  
Fakultas : Keperawatan  
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

Manado, 26 Juli 2018

Pembimbing I



**Dr. Julianus. Ake S.Kp., M.Kes**

Pembimbing II



**Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS**

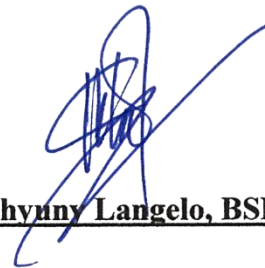
Mengetahui

Dekan



**Dr. Indriani Yauri, MN**

Ketua Program Studi



**Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PANCARAN KASIH  
MANADO**

Yang disusun dan diajukan oleh:

**MEYTA MEYVI KALIEY**

**NIM 1616116**

Telah dipertahankan didepan TIM Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 26 Juli 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

1. Dosen Penguji 1 : (Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes)

2. Dosen Penguji 2 : (Dr. Julianus. Ake S.Kp.,M.Kes)

3. Dosen Penguji 3 : (Natalia Rakinaung, S.Kep.,Ns.,MNS)

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Keperawatan

UNIKA De La Salle  
Manado

  
**Dr. Indriani Yauri, MN**

Ketua Program Studi

Fakultas Keperawatan

UNIKA De La Salle Manado

  
**Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan dari orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah diperoleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 26 Juni 2018

Mahasiswa



Nama : Meyta Meyvi Kaliey

NIM : 16161161

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan

Universitas Katolik De La

Salle Manado

**ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PANCARAN KASIH  
MANADO**

Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: [meytameyvi22@gmail.com](mailto:meytameyvi22@gmail.com)

**Kaliey, Meyta<sup>1</sup>, Ake, Julianus<sup>2</sup>, Rakinaung, Natalia<sup>3</sup>**

**Abstrak**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Perilaku *caring* merupakan hal yang penting bagi pasien sebagai pengguna jasa dalam pelayanan keperawatan yang akan membantu salah satu proses dari kesembuhan pasien itu sendiri. Oleh karena itu perilaku *caring* perawat sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap Interna RS Pancaran Kasih Manado. menggunakan teknik sampling *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 60 responden. Analisa bivariat yang digunakan adalah uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan CI: 95% atau  $\leq 0,05$ .

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan dari uji statistik menggunakan *Chi-square* diperoleh  $\rho = 0.000$  ( $\rho < \alpha$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kesimpulan :** Dari hasil uji statistik didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado. Perawat yang *caring* mempunyai peluang yang besar untuk memberikan rasa kepuasan dibanding yang kurang *caring* setelah diukur dengan kuesioner yang diberikan, perilaku *caring* perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kebutuhan tingkat kepuasan pasien.

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

**Kepustakaan :** 15 buku, 23 Jurnal

**THE ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF NURSE CARING BEHAVIOR  
WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
IN PANCARAN KASIH MANADO  
GENERAL HOSPITAL**

**Kaliey, Meyta<sup>1</sup>, Ake, Julianus<sup>2</sup>, Rakinaung, Natalia<sup>3</sup>**

De La Salle Catholic University Manado

Email: [meytameyvi22@gmail.com](mailto:meytameyvi22@gmail.com)

**Abstract**

**Background:** Patient satisfaction is one of the essential indicators that must be considered in health services. Caring behavior is an essential thing for patients as users in nursing services that will help one of the patients' recovery process itself. Patient expectations are estimates or beliefs about the service he receives will meet his expectations. Therefore caring nurse behavior is significant in measuring the quality of care provided by nurses to patients.

**Objective:** This study aimed to determine the relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction at Pancaran Kasih General Hospital in Manado.

**Method:** This study uses a correlation research design with a cross-sectional approach. This study was conducted in July 2018. The population in this study was patients who were treated in the Internal Inpatient Room of Pancaran Kasih Hospital in Manado. The average number of patients in the last three months totaled 990 patients using purposive sampling technique, with a total sample of 60 respondents. The bivariate analysis used was Chi-Square statistical test with a confidence level of 95% CI or 5 0.05.

**Research Results:** Based on statistical tests using Chi-square obtained  $p = 0.000$  ( $p < \alpha$ ) so that  $H_0$  is rejected. This showed that there was a significant relationship between the caring behavior of nurses and the level of patient satisfaction.

**Conclusion:** From the results of statistical tests it was found that there was a significant relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction at Pancaran Kasih General Hospital in Manado. Nurses who are caring have an excellent opportunity to give a sense of satisfaction than those who are less caring after being measured by the questionnaire given; nurse caring behavior is used as a performance appraisal to meet the needs of patients' satisfaction level.

**Keywords:** Caring, Patient Satisfaction

**Literature:** 15 books, 23 journals

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha Esa, karena atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado” dengan baik. skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) sarjana keperawatan di Fakultas Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan,dukungan secara lisan maupun tertulis. Maka penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada

1. Prof.Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Dr. Indriani Yauri,MN, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Wahyuny Langelo, BSN., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De Lasalle Manado.
4. Dr. Julianus. Ake S.Kp.,M.Kes, selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, dukungan, bimbingan dan motivasi luar biasa kepada penulis dalam penulis selama ini.

5. Natalia Rakinaung, S.Kep.,Ns.,MNS selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan,dukungan, bimbingan dan motivasi yang luar biasa kepada penulis selama ini.
6. Ns Helly Budiawan, S.kep. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan dukungan, dan motivasi kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Keperawatan Program studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah membantu selama penelitian sampai penyusunan skripsi.
8. Dr. Frangky V.T Kambey,M.kes selaku Direktur utama Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado.
9. Papa, mama kakak-adik dan pacar saya yang merupakan penyemangat yang sangat luar biasa yang memberikan dukungan material maupun spiritual selama penulis duduk di bangku kuliah sampai dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Sahabat terbaik saya Fanya Dengah dan teman seperjuangan skripsi yang luar biasa. Yang selalu memberikan penguatan dan topangan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Manado, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGEESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Tujuan Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Ringkasan Materi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pasien	7
2.2 Perilaku <i>Caring</i>	12

2.3 Penelitian Terkait	17
2.4 Aplikasi Teori Keperawatan	29
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL</b>	<b>32</b>
3.1 Kerangka Konsep	32
3.2 Hipotesis	34
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional	34
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	<b>38</b>
4.1 Desain Penelitian	38
4.2 lokasi Penelitian	38
4.3 Waktu Penelitian	39
4.4 Populasi	39
4.5 Sampel	39
4.6 Instrumen Penelitian	41
4.7 Pengumpulan Data	44
4.8 Analisa Data	46
4.9 Etika Penelitian	47
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	<b>49</b>
5.1 Analisa Univariat	49
5.2 Analisa Bivariat	53
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	<b>55</b>
6.1 Gambaran Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rumah Sakit Umum	

Pancaran Kasih Manado	55
6.2 Gambaran Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado	56
6.3 Hubungan Antara Perilaku <i>caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado	57
6.4 Keterbatasan Penelitian	60
<b>BAB VII PENUTUP</b>	<b>61</b>
7.1 Kesimpulan	61
7.2 Saran	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.4 Penelitian Terkait	21
Tabel 3.3 Definisi Konseptual dan Operasional	35
Tabel 5.1 Analisa Univariat	49
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi <i>Caring</i> Perawat	52
Tabel 5.6 Distribusi Kepuasan Pasien	53
Tabel 5.7 Distribusi Perilaku <i>Caring</i> Perawat terhadap Kepuasan Pasien	54

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.5 Teori <i>Science of Caring</i>	30
GAMBAR 4.7 Pengumpulan Data	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Curriculum Vitae*

Lampiran 2. Lembar Persetujuan (*Inform Consent*)

Lampiran 3. Informasi Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 4. Lembar Kuesioner A

Lampiran 5. Lembar Kuesioner B

Lampiran 6. Lembar Kuesioner C

Lampiran 7. Surat Permohonan Pengambilan Data

Lampiran 8. Surat Permohonan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 9. Surat Keterangan Pengambilan Data

Lampiran 10. Lembar Persetujuan Proposal

Lampiran 11. Lembar Revisi Proposal

Lampiran 12. Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 13. Lembar Revisi Skripsi

Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 15. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I

Lampiran 16. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II

