

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK III MANADO**

SKRIPSI

DANIEL NEHEMIA MIOJO

17061128



**PROGRAM STUDI ILMU
KEPERAWATAN FAKULTAS
KEPERAWATAN UNIVERSITAS
KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2021

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK III MANADO**

SKRIPSI

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

DANIEL NEHEMIA MIOJO

17061128



**PROGRAM STUDI ILMU
KEPERAWATAN FAKULTAS
KEPERAWATAN UNIVERSITAS
KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2021

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA Tk III
MANADO**

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa yang namanya disebutkan dibawah ini:

Nama : Daniel Nehemia Miojo
Nim : 17061128
Prodi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Keperawatan

Menyetujui
Manado, 30 Juli 2021

Pembimbing I



Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep

Pembimbing II



Dr. dr. Christian Lombogia, MARS

Mengetahui,

Dekan



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

Ketua Program Studi



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA Tk III
MANADO**

Yang di susun dan diajukan oleh
Daniel Nehemia Miojo
17061128

Telah dipertahankan TIM Penguji Ujian Skripsi
Pada Tanggal 30 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1 :



(Anastasia S. Lamonge, S.Kep., Ns., MAN., Ph.D.NS)

Dosen Penguji 2 :



(Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep)

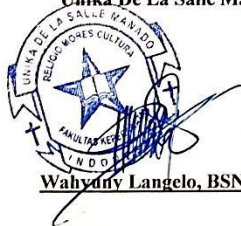
Dosen Penguji 3 :



(Dr. dr. Christian Lombogia, MARS)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle Manado**



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

**Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado**



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Manado, 07 Agustus 2021

Mahasiswa,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a large, dark handwritten signature written over it. The signature is in cursive and appears to be 'Daniel Nehemia Miojo'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'REPUBLIC OF INDONESIA'.

Nama : Daniel Nehemia Miojo

NIM : 17061128

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan Unika DLSM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus karena Kasih dan Anugerahnya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado”.

Dengan rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado Prof. Dr. Johanis Ohoitumur.
2. Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado Ma'am Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes.
3. Wakil Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado Ma'am Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS.
4. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado Ma'am Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes.
5. Dosen Pembimbing satu Sir Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep. Yang telah banyak memberi bimbingan, arahan, motivasi, dan saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Dosen Pembimbing dua Sir Dr. dr. Christian Lombogia, MARS. Yang telah banyak memberi bimbingan, arahan, motivasi, dan saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang tidak dapat di jabarkan satu per satu.
8. Tempat penelitian saya Dirketur serta semua staf Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado yang menerima saya untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Keluarga saya Papa Henry Miojo, A.MG, Mama Tineke Gosal, A.MD. Kep, Adik Natasya Miojo serta Keluarga besar Miojo-Gosal yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga bisa selesai.

10. Yang terkasih Nadya Kawulur, S.AP yang tetap menyemangati saya.
11. Teman-teman Ners Racing, dan Lasallian Nurse 17 yang telah berjuang sama-sama dari semester awal hingga dapat mengikuti ujian skripsi Bersama-sama.
12. Serta pihak lain yang terlibat secara langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Manado, 07 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Nehemia Miojo', written in a cursive style.

Daniel Nehemia Miojo

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN PADA MASA PANDEMIC COVID-19 DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA Tk III MANADO**

Daniel Miojo¹, Johanis Kerangan², Christian Lombogia³

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La salle Manado

Email : danielmiojo58@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang di berikan. Perilaku caring di sector keperawatan memiliki peran penting karena hal tersebut adalah inti dari perawatan praktis yang professional sehingga dapat menghasilkan suatu kepuasan tersendiri bagi pasien dan pengguna jasa kesehatan di rumah sakit. Perilaku caring dapat di peroleh dengan di bagikannya kuisioner berisi dua belas pernyataan yang sebelumnya sudah di lakukan uji validitas dan reliabilitas. Sementara itu kepuasan pasien di ukur berdasarkan sebelas factor kepuasan pasien.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado

Metode : Penelitian ini menggunakan analisis korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan n=202 responden dengan kriteria sampel yang sudah di tentukan. Hasil

Hasil : hasil perilaku caring perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III dalam kategori baik sebanyak 104 responden (51,5%) dan 98 responden (48,5%) kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien 51,5 % (104) responden mengatakan puas serta 48,5% (98) responden tidak puas dengan kepuasan pasien. analisis terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien saat masa pandemic covid-19 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado dengan *p-value* (0,000) yaitu lebih kecil dengan nilai *p-value* $\alpha = (0,005)$.

Kesimpulan : Perilaku caring perawat adalah salah satu tolak ukur bagaimana kepuasan pasien saat mendapat pelayanan di suatu rumah sakit

Kata kunci: Hubungan Perilaku Caring, Kepuasan, IGD

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE CARING BEHAVIOR AND
PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT
THE EMERGENCY ROOM BHAYANGKARA Tk III HOSPITAL
MANADO**

Daniel Miojo¹, Johanis Kerangan², Christian Lombogia³

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La salle Manado

Email : danielmiojo58@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is one indicator to evaluate the quality of services provided. Caring behavior in the nursing sector has an important role because it is the core of professional practical care so that it can produce a separate satisfaction for patients and users of health services in hospitals. Caring behavior can be obtained by distributing a questionnaire containing twelve statements that have previously been tested for validity and reliability. Meanwhile, patient satisfaction is measured based on eleven factors of patient satisfaction.

Aim: This study aims to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction during the covid-19 pandemic at the Bhayangkara Tk III Hospital Emergency Installation, Manado.

Methods: This study uses correlational analysis with a cross sectional approach with n = 202 respondents with predetermined sample criteria. Results

Outcome: the results of the caring behavior of nurses at Bhayangkara Tk III Hospital in the good category were 104 respondents (51.5%) and 98 respondents (48.5%) were not good. While patient satisfaction 51.5% (104) respondents said they were satisfied and 48.5% (98) respondents were not satisfied with patient satisfaction. In the analysis, there was a significant relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Bhayangkara Tk III Hospital Emergency Installation, Manado with a p-value (0.000) which was smaller with a p-value of = (0.005).

Conclusion: Nurse's caring behavior is one of the benchmarks for patient satisfaction when receiving services at a hospital

Keywords: Caring Behavior, Satisfaction, Emergency Room

DAFTAR ISI

Cover	
Halaman Persetujuan Skripsi	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Bagan	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Pasien Di Masa Pandemic Covid-19	6
2.2 Perilaku Caring Perawat.	11
2.3 Penelitian Terkait	15
2.4 Teori Keperawatan Jean Watson	19
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DAN DEFINISI OPERASIONAL	23
3.1 Kerangka Konsep	23
3.2 Hipotesis	25

3.3 Definisi Operasional	26
BAB IV METODE PENELITIAN.....	28
4.1 Desain Penelitian	28
4.2 Tempat Penelitian	28
4.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	29
4.4 Instrumen Penelitian	30
4.5 Pengumpulan Data.....	31
4.6 Analisis Data	33
4.7 Etika Penelitian.....	35
BAB V HASIL PENELITIAN	38
5.1 Hasil Karakteristik Demografi/Responden.....	38
5.2 Hasil Analisis Univariat	40
5.3 Hasil Analisis Bivariat	41
BAB VI PEMBAHASAN.....	42
6.1 Perilaku Caring Perawat	42
6.2 Kepuasan Pasien	44
6.3 Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien	45
6.5 Keterbatasan Penelitian	46
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	47
7.1 Kesimpulan	47
7.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terkait

3.1 Definisi Operasional

5.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik demografi (n=202)

5.2 Distribusi frekuensi berdasarkan perilaku caring perawat (n=202)

5.3 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien (n=202)

5.4 Crosstabulasi tabel

DAFTAR BAGAN

- 2.1 Teori Keperawatan Jean Watson
- 3.1 Kerangka Konsep Jean Watson
- 4.1 Alur Pengumpulan data

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Currucukum Vitae Peneliti
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Permohonan Pengumpulan Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Analisis Statistic Bivariat Univariat
- Lampiran 5. Jawaban Responden Untuk Kuesioner Perilaku Caring
- Lampiran 6. Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pasien
- Lampiran 7. Hasil Data Demografi
- Lampiran 8. Hasil Univariat
- Lampiran 9. Hasil Bivariat
- Lampiran 10. Surat Ijin Validitas
- Lampiran 11. Lembar Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 12. Lembar Revisi Proposal Lampiran
- 13. Lembar Persetujuan Penelitian Lampiran 14.
- Lembar Persetujuan Ujian Skripsi Lampiran 15.
- Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 16. Lembar Konsultasi Proposan Dan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 17. Lembar Konsultasi Proposan Dan Skripsi Pembimbing II

