

**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ENEMAWIRA
KECAMATAN TABUKAN UTARA**

SKRIPSI

SRI PORINSIA JANIS

12061122



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2016**

HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
ENEMAWIRA KECAMATAN TABUKAN UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Keperawatan
pada Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado**

SRI PORINSIA JANIS

12061122



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMASENEMAWIRA
KECAMATAN TABUKAN UTARA

Nama : Sri Porinsia Janis

NIM : 12061122

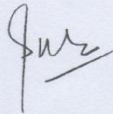
Fakultas : Keperawatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

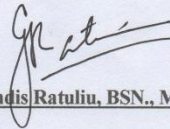
Manado, 14 Juli 2016

Pembimbing I



Dr. Julianus Ake, SKp., M.Kep

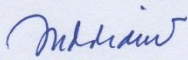
Pembimbing II



Gladis Ratuliu, BSN., MAN

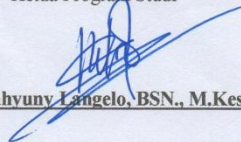
Mengetahui

Dekan



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

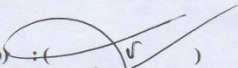
GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS ENEMAWIRA KECAMATAN TABUKAN
UTARA

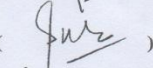
Yang disusun dan diajukan oleh :

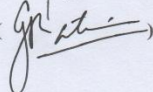
SRI PORINSIA JANIS
12061122

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Skripsi
Pada Tanggal 14 Juli 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

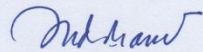
Dosen Penguji 1 (Herman J. Warouw, SKM., M.Kep) : ()

Dosen Penguji 2 (Dr. Julianus Ake, SKp., M.Kep) : ()

Dosen Penguji 3 (Gladis Ratuliu, BSN., MAN) : ()

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
UNIKA De La Salle
Manado



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi
Fakultas Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado



Wahyu Langelo, BSN., M.Kes

ABSTRAK

Sri P. Janis, 12061122.

GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ENEMAWIRA KECAMATAN TABUKAN UTARA.

Bimbingan: Julianus Ake dan Gladis Ratuliu.

Perilaku *caring* perawat merupakan bentuk pelayanan keperawatan antara perawat dan pasien yang terjalin harmonis dan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Enemawira Kecamatan Tabukan Utara. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional study*. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang di rawat inap di Puskesmas Enemawira Kecamatan Tabukan Utara yang berjumlah 34 orang. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *purposive Sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat paling banyak adalah dengan perilaku baik sebanyak 28 orang (75,7%) dengan tingkat kepuasan pasien paling banyak adalah responden merasa puas sebanyak 27 orang (73%) dan responden yang tidak merasa puas hanya 1 orang (2,7%). Perilaku *caring* perawat yang kurangbaik sebanyak 9 orang (24,3%), dengan tingkat kepuasan pasien yang paling banyak adalah pasien tidak puas sebanyak 5 orang (13,5%) dan responden yang merasa puas hanya 4 orang (10,8%). Hasil yang diperoleh berdasarkan uji statistik *chi square* terdapat 2 cell yang memiliki nilai kurang dari 5 sehingga digunakan uji alternative *Fisher's Exact Test* dengan nilai $p = 0,002$ dengan demikian nilai p lebih kecil dari α (0,05), sehingga membuktikan bahwa ada hubungan bermakna antara perilaku *caring* perawat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik perawat melayani seorang pasien maka tingkat penerimaan dan kepuasan pasien akan semakin baik pula.

Kata kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 22 Literatur (2006-2015)

ABSTRACT

Sri P. Janis, 12061122.

OVERVIEW OF NURSE CARING BEHAVIOR TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH OF CENTRE ENEMAWIRA NORTH TABUKAN DISTRICT.

Supervisor: Julianus Ake and Gladis Ratuliu.

Nurses caring behavior is a form of nursing care between nurse and patient that are interwoven harmoniously and greatly affect the quality of care and patient satisfaction. The purpose of this research is to know the relationship of nurses caring behavior towards patient satisfaction in the public health center Enemawira North Tabukan District. This research uses cross sectional study design. Samples in this research are patients who are hospitalized in the public health center Enemawira North Tabukan District totaling 34 people. Sampling technique taken using purposive sampling. Analysis of data using univariate and bivariate analysis. The research result showed most nurses caring behavior is with good behavior 28 people (75.7%) with the level of patient satisfaction is most respondents were satisfied by 27 people (73%) and respondents who are not satisfied only person (2.7%). Nurse caring behavior that are less well were 9 people (24.3%), with the level of patient satisfaction that most of the patients are not satisfied are as many as 5 people (13.5%) and respondents who are satisfied only 4 people (10.8%). Results obtained based on Chi Square statistic test is that there is 2 cells that has a value of less than 5 so the Fisher's Exact alternative test is used with a value of $p=0.002$ thus the value of p is smaller than α (0.05), thus proving that there was significant relationship between nurses caring behavior towards patient satisfaction. The better the nurses serve a patient the better the level of acceptance and satisfaction of the patient.

Keywords : Caring Behavior, Patient Satisfaction

Bibliography : 22 Literature (2006-2015)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan hormat bagi Tuhan Yesus Kristus karena tuntunan dan kasih Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Gambaran Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Enemawira Kecamatan Tabukan Utara ” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1 pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, motivasi, perhatian serta dukungan doa dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai walaupun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, apa yang sudah penulis raih saat ini akan dipersembahkan kepada semua pihak yang senantiasa menunjang keberhasilan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan puji syukur peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Revi R. H. M. Tanod, SS, MA, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Indriani Yauri, MN, Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
3. Wahyuny Langelo, BSN., M.Kes, Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
4. Dr. Julianus Ake, M.Kep, Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Gladis Ratuliu, BSN., MAN, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepala Puskesmas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan survei data sekaligus penelitian di Puskesmas Enemawira Kecamatan Tabukan Utara

7. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah banyak membantu dan membimbing selama proses pendidikan.
8. Papa,Mama, kakak, adik, dan keluarga besarku yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan memotivasi saya selama pendidikan maupun penyelesaian skripsi ini.
9. Serta Teman-teman angkatan 2012 Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado Khususnya Kelas C dan Sahabat-sahabatku (Ridwan Sahempa, Florina Rattu, Merry Ch. Lohonauman, Lian Unas, Arwinda Maninggolang, Susana Fatunlebit, Nurjamila Masuku, Patricia Tangalayuk, Rezita Muntuan) yang banyak membantu dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam penyelesaian penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam penulisan yang disebabkan karena terbatasnya kemampuan penulis, untuk itu masukan berupa saran dan perbaikan sangat penulis harapkan untuk lebih baiknya tulisan ini dan semoga tulisan ini akan bermanfaat bagi kita sekalian.

Manado, 14 Juli 2016

Penulis

(Sri Porinsia Janis)

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 yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 14 Juli 2016

Mahasiswa

Nama : Sri Porinsia Janis

NIM : 12061122

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rangkuman isi	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Konsep <i>caring</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Teori Keperawatan Jean Watson	Error! Bookmark not defined.
2.4. Jurnal Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DEFINISI OPERASIONAL.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.2. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
4.3. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4. Populasi, dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.5. Instrumen penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.7. Pengelohan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.8. Etika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Hasil Analisis Univariat Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Hasil Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1. Hasil Analisis Univariat Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Hasil pengolahan dan analisis data untuk gambaran perilaku <i>caring</i> perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Enemawira Kecamatan Tabukan Utara.	Error! Bookmark not defined.
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
7.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
7.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terkait.....	26
Tabel 2. Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	41
Tabel 9. Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien.....	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Aplikasi Teori Jean Watson.....	25
Bagan 2. Kerangka Konsep.....	32
Bagan 3. Proses Pengumpulan Data.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Curriculum Vitae*

Lampiran 2. Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 3. *Informed Consent*

Lampiran 4. Lembar Kuesioner

Lampiran 5. Hasil Uji Valid dan Realibility

Lampiran 6. Hasil Analisis Univariat dan Bivariat

Lampiran 7. Master Tabel

Lampiran 8. Surat Uji Valid

Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 10. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 11. Lembar Konsultasi

