

**ANALISIS PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG IRINA C-1 RSUP**

Prof. Dr. R .D. KANDOU MANADO

SKRIPSI

Fenty M. R. I Siregar



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2016

**ANALISIS PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG IRINA C-1 RSUP**

Prof. Dr. R .D. KANDOU MANADO

SKRIPSI

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

Fenty M. R. I Siregar



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

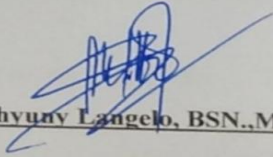
**ANALISIS PRILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIE DIRUANG IRINA C-1 RSUP Prof. Dr. R.D KANDOU MANADO**

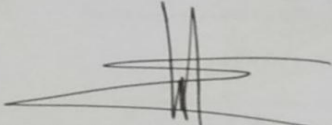
Nama : Fenty M.R.I Siregar
NIM : 12061153
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,
Manado, 26 Juli 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

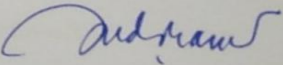

Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

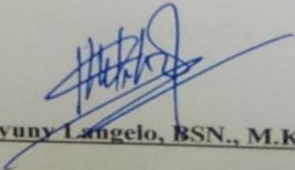

Natalia Elisa Rakinaung, S.kep.,Ns.,MNS

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Indriani Yauri, MN


Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Analisa Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Diruang
Rawat Inap Irina C-1 RSUP Prof.Dr.R.D Kandou Manado**

Yang disusun dan diajukan oleh :

**Fenty M.R.I Siregar
(12061153)**

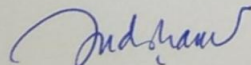
Telah dipertahankan di depan Penguji Ujian Skripsi
Pada tanggal 21 Juli 2016
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

- | | |
|---|---------|
| 1 Annastasia S. Lamonge S.Kep., Ns., MAN | (.....) |
| 2. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes | (.....) |
| 3.Natalia Elisa Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS | (.....) |

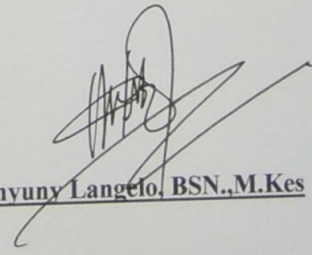
MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado
Manado



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi
Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

ABSTRAK

FENTY M.R.I SIREGAR (12061153)

ANALISIS PERILAKU *CARING* PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG IRINAC-1 RSUP Prof. Dr. R. D KANDOU MANADO

PEMBIMBING : Wahyuny Langelo, BSN., M.kes dan Natalia Elisa Rakinaung S.kep, Ns., MNS

Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian *cross sectional* ini bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan menurut persepsi pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 30 pasien yang diambil dengan qouta sampling pada bulan juli. Hasil analisis bivariat Hasil perhitungan menggunakan uji *chi-square* dengan nilai signifikan $\alpha = 0,05$ diperoleh $\rho = 0,000$ ($\rho < \alpha$) sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap irina c-1 RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Malalayang. Perawat yang *caring* mempunyai peluang yang besar untuk memberikan rasa kepuasan dibanding yang kurang *caring* setelah di ukur dengan kuesoner yang diberikan, Perilaku *caring* perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kebutuhan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : *caring*, Perawat, Pasien, Kepuasan

Kepustakaan : 7 Buku, dan 11 File Internet

ABSTRACT

FENTY M. R. I. SIREGAR (12061153)

NURSE *CARING* ANALYSIS ON THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
AT ROOM IRINA C-1 HOSPITAL Prof. Dr. R. D KANDOU MANADO

SUPERVISOR Wahyuny Langelo, BSN., M.kes dan Natalia Elisa Rakinaung S.kep,
Ns., MNS

Nurses caring behavior is needed in nursing services, as this can affect the level of patient satisfaction. Increased understanding of the behavior of caring nurses, nurses are expected to increase the motivation to apply it to patients, so as to improve the quality of nursing care which is reflected from the patient satisfaction. Caring is also an encouragement for nurses to be able to provide the best service to clients and be a satisfaction for nurses when it can make changes to the client Nurses can have a self-image as someone who is important to someone else, if the nurse can understand the behavior of caring properly, so nurses can have the motivation to apply karatif caring for patients. Research will be undertaken using cross sectional method is intended to prove the existence of a relationship with a caring nurse satisfaction rate according to patient perception. . Samples used as many as 30 patients were taken with total sampling. The results of the analysis using the chi-square test with significant values obtained $\alpha = 0.05$ $\rho = 0.020$ ($\rho < \alpha$) so that H_0 is rejected. This shows that there is a significant relationship between nurse caring behavior towards patients' satisfaction diruang inpatient irina C-1 Hospital Prof.Dr. R.D. Kandou Malalayang. Caring nurse who has a great opportunity to give a sense of satisfaction than those who are less caring as measured by kuesoner given, the nurse caring Conduct performance appraisals used to meet the needs of patient satisfaction.

Keywords : caring, Nurse, Patient, Satisfaction

Bibliography : 7 Books, and 11 Internet Files

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya-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 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 dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 26 Juli 2016

Mahasiswa,

Materai 6000

Nama : Fenty M. R. I Siregar

Nim : (12061153)

PS : Sarjana Keperawatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Keperawatan Unika De Lasalle Manado

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan hormat bagi kepada Allah SWT berkat tuntunan dan kasih Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisa Perilaku *caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Irina C-1 RSUP Prof.Dr.R.D Kandou Manado “ dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1 pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

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, SE, MA, Pr., Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Indriani Yauri, MN, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado. sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan arahan, petunjuk, dan bimbingan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini
4. Natalia Elisa Rakinaung S.Kep, Ns. MNS, Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.

5. Seluruh Staf dan Dosen Pengajar Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah banyak memberikan bantuan selama proses pendidikan.
6. Kedua orang tua kaka dan kedua adik serta Ponakan tercinta yang menjadi inspirasi, motivasi dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta selalu mendukung disaat suka dan duka mereka adalah orang-orang yang paling saya cintai.
7. Seluruh keluarga dan sanak saudara yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Sluruh staf dan pekerja di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado terlebih khusus pada Direktur dan para perawat yang berada diruang Irina C-1 RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado yang telah memberikan ijin dan membantu selama proses penelitian
9. Sahabat - sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta bersama-sama berjuang dalam penyelesaian pembuatan skripsi Gracellia, Nathalia, Cynthia, Lea, Meylisa, Charles, Alfrian, Angga, Fidelis.
10. Teman-teman Mahasiswa Angkatan 2012 Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado terlebihh khusus kepada teman-teman Kelas D kebersamaanya, Kekompakan dan serta saling mendukung satu sama lain.
11. Terima kasih kepada saudara-saudara saya, abang Novri, kaka iin, ma ita, om hence, serta sanak saudara di medan dan Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk saya menyelsaikan proposal hingga skripsi terima kasih kepada Savira,Getha,achi, Ilham, Hendra,Yoshinori, Piter,Nando, Khairul,, dan serta Sahabat - sahabat Chentan'k.

12. Terimakasih juga kepada Suster - suster dan kariawati yang berada di asrama putri Emilie De Schwarz serta penghuni asrama putri terlebih khusus kepada adik - adik terkasih Taty, Nishia, Nana, Valen, Nathalia, Bella

13. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari didunia ini tidak ada yang sempurna begitu pula dengan skripsi ini, untuk itu penulis sangat mengharpkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan dan pihak-pihak yang membutuhkan dan suatu karya yang memberi dampak positif bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khusus

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR ORIGINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Ringkasan Isi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.2 Perilaku Caring Perawat	9
2.3 Penelitian Terkait.....	13
2.4 Teori Menurut Watson.....	25
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konsep	29
3.2 Hipotesis	30
3.3 Defenisi Oprasional.....	31
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	33
4.2 Lokasi	33
4.3 Waktu.....	33
4.4 Populasi dan Sampel.....	34

4.5 Instrument Penelitian.....	34
4.6 Proses Pengumpulan Data.....	35
4.7 Analisa Data	37
4.8 Etika Penelitian.....	38
BAB V HASIL PENELITIAN	
5.1 Analisa Univariat.....	40
5.2 Hasil Analisa Bivariat	42
BAB VI PEMBAHASAN	
6.1 Perilaku <i>caring</i> perawat terhadap tingkat kepuasan pasien	44
BAB VII PENUTUP	
7.1 Kesimpulan.....	49
7.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terkait.....	13
Tabel 2	Defenisi Oprasional.....	31
Tabel5.1	Frekuensi Responden Menurut Umur di RSUP Prof.Dr.R.D Kando.....	40
Tabel 5.2	Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin di RSUP Prof. Dr. R.D Kandou.....	40
Tabel 5.3	Frekuensi Responden Menurut Agama di RSUP Prof.Dr. R.D Kandou.....	41
Tabel 5.4	Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Terakhir di RSUP Prof.Dr. R.D Kandou.....	41
Tabel 5.5	Frekuensi Perilaku <i>caring</i> Perawat di RSUP Prof.Dr. R.D Kandou.....	42
Tabel 5.6	Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di RSUP Prof.Dr. R.D Kandou.....	42
Tabel 5.7	Tabel Hubungan Perilaku <i>caring</i> Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Irina C-1 RSUP Prof.Dr. R.D Kandou Manado.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Konsep Menurut Jean Watson.....	27
Gambar 2	: Kerangka Konsep.....	29
Gambar 3	: Proses Pengumpulan Data.....	35

