



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN
PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS PGI CIKINI
2014**

Oleh : Fretti Juliani

NIM : 201312015

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
Jakarta
2015**



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN
PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS PGI CIKINI
2014**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Fretti Juliani

NIM : 201312015

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
Jakarta
2015**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM SARJANA KEPERAWATAN

Laporan penelitian

Februari 2015

Fretti Juliani

Hubungan karakteristik responden dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PGI Cikini, Jakarta 2014

xxi + 72 halaman, 15 tabel, 1 skema, 13 lampiran

ABSTRAK

Caring adalah inti dan dasar dari praktek keperawatan (kepandaian, teknik, bahasa khusus). Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan / harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PGI Cikini. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *random sampling*. Hasil analisis univariat dengan distribusi frekuensi disimpulkan bahwa responden berumur ≥ 41 tahun sebanyak 71,2 %, laki – laki 60,3 %, pendidikan SMU 45,2 %, hari rawat ≥ 4 hari sebanyak 71,2 %, *compassion* dan *conscience* 97,3 %, *competence* 91,8 %, *confidence* 84,9 %, *commitment* dan *comportment* 100 %, *reliability* 80,8 %, *responsiveness* 93,2 %, *assurance* 100 %, *empathy* 91,8 %, *tangibles* 98,6 %. Hasil analisis bivariat dengan uji *Chi – Square* dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak ada hubungan yang bermakna antara umur (*p value* 0.197), jenis kelamin (*p value* 0,889), pendidikan (*p value* 0,178), hari rawat (*p value* 0,586), *compassion* dan *conscience* (*p value* 0,365) dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan yang bermakna antara *competence* (*p value* 0,009), *confidence* (*p value* 0,001), dan *commitment* dan *comportment* (*p value* 0), perilaku *caring* perawat (*p value* 0,000) dengan kepuasan pasien. Peneliti menyarankan agar perawat RS PGI Cikini mampu mempertahankan *competence*, *confidence*, *commitment* dan *comportment*, serta meningkatkan *compassion* dan *conscience* dalam mencapai kepuasan pasien.

Kata kunci : *caring*, perawat, kepuasan pasien

Daftar pustaka : 21 buku (2000 - 2013), 12 website

HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCE SINT CAROLUS

BACHELOR DEGREE OF NURSING

Research Report

February, 2015

Fretti Juliani

Relationship characteristics of respondents and nurses caring behavior with patient satisfaction in RS PGI Cikini, Jakarta 2014

xxi + 72 pages, 15 tables, 1 skema, 13 appandices

ABSTRAC

Caring is the essence and foundation of nursing practice (intelligence, engineering, specialized language). Patient satisfaction is patient responses to the conformity level of interest / expectations (expectations) customers before they receive services with service after they receive. The aim of research to determine the relationship between the characteristics of respondents and nurses caring behavior with patient satisfaction in hospitals PGI Cikini. This research is quantitative research with cross sectional approach. The sampling technique is random sampling. The results of the univariate analysis concluded that the frequency distribution of respondents aged ≥ 41 years as much as 71.2%, female 60.3% male, high school education 45.2 %, day care ≥ 4 days as much as 71.2%, compassion and conscience 97, 3%, competence 91.8%, confidence 84.9 %, commitment and comporment 100%, reliability 80.8%, responsiveness 93.2%, assurance 100%, empathy 91.8%, tangibles 98.6%. The results of bivariate analysis using Chi - Square can be concluded that there is no statistically significant relationship between age (p value = 0.197), gender (p value 0.889), education (p value 0.178), day care (p value 0.586), compassion and conscience (p value 0.365) with patient satisfaction, there is a significant relationship between competence (p value 0.009), confidence (p value 0.001), and the commitment and comporment (p value = 0), the nurse caring behaviors (p value 0.000) with satisfaction patients. Researchers suggest that PGI Cikini Hospital nurses are able to maintain competence, confidence, commitment and comporment, and increase compassion and conscience in achieving patient satisfaction.

Keywords : *caring*, nurse, patient satisfaction

Bibliography : 21 book (2000 - 2013), 12 website

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fretti Juliani

NIM : 201312015

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

6 Februari 2015



(Fretti Juliani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN
PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS PGI CIKINI
Jakarta, 2014**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan Sint Carolus

Jakarta, 6 Februari 2015

Pembimbing Metodologi



(Dr. Rustika, SKM., M. Sc)

Pembimbing Materi



(Ns. Sr. Lucilla Suparmi CB, M. Kep., Sp. KMB)

Mengetahui :

Koordinator M. K. Riset Keperawatan



(Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp. M. Kes)

LEMBAR PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Jakarta, 6 Februari 2015

Ketua



(Emiliana Tarigan, S. Kp., M. Kes)

Anggota



(Ns. Sr. Lucilla Suparmi CB, M. Kep., Sp. KMB)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PGI Cikini.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, peneliti banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes selaku ketua STIK Sint Carolus
2. Ns. Justina Purwarini Acihayati, M. Kep., Sp. Mat selaku ketua program studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Ns. Sr. Lucilla Suparmi CB, M. Kep., Sp. KMB selaku pembimbing materi proposal penelitian yang sudah menyediakan waktu, tenaga, pikirannya, dan sabar untuk membimbing saya menyelesaikan proposal riset ini.
4. Dr. Rustika, SKM., M. Sc selaku pembimbing metodologi riset yang telah membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan laporan penelitian ini.
5. Ibu Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti, S. Kp. M. Kes. selaku koordinator mata ajar metodologi riset keperawatan yang telah memberi materi, pengarajaran dan masukan dalam penyusunan proposal penelitian.
6. Keluarga saya yang sudah memberikan motivasi, semangat dan materi untuk penyusunan proposal riset ini.
7. Teman – teman S1 Keperawatan jalur B tahun 2013 yang telah memberikan semangat, motivasi, saling mengingatkan dan mendoakan agar proposal riset dapat selesai tepat waktu dan wisuda bersama dengan tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran

yang membangun dari pembaca untuk perbaikan penyusunan laporan penelitian selanjutnya.

Akhir kata peneliti mengharapkan agar laporan penelitian ini dapat dijadikan informasi yang bisa menambah pengetahuan para pembaca sekalian.

Jakarta, Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSRTAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR SKEMA.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat	6
E. Ruang lingkup	6
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	8
A. Konsep Caring.....	8
B. Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan`	16
C. Konsep Kepuasan Pelanggan atau Pasien	18
D. Hubungan Perilaku Caring Perawat	31
E. Penelitian Terkait.....	31
BAB III : KERANGKA KONSEP	37
A .Kerangka Konsep.....	37
B. Hipotesis Penelitian.....	38
C. Definisi Operasional.....	39
BAB IV : METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN	43
A .Desain penelitian.....	43
B. Populasi dan sampel penelitian	44
C. Tempat dan waktu penelitian	45
D. Etika penelitian	45
E. Alat pengumpulan data.....	46
F. Metode pengumpulan data.....	48
G. Pengolahan Data	48
H. Tehnik analisis data.....	49
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Profil RS PGI Cikini	50
B. Hasil Uji Kuesioner	50
C. Hasil Penelitian	65
D. Keterbatasan penelitian	65
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	: Definisi Operasional	38
Tabel V. 1	: Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	52
Tabel V. 2	: Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat	53
Tabel V. 3	: Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	54
Tabel V. 4. 1	: Distribusi Frekuensi Total Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	55
Tabel V. 4. 2	: Disribusi Frekuensi Total Kepuasan Pasien	55
Tabel V. 5	: Hubungan Kelompok Umur dengan Kepuasan Pasien	56
Tabel V. 6	: Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien	57
Tabel V. 7	: Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	58
Tabel V. 8	: Hubungan Hari Rawat dengan Kepuasan Pasien.....	59
Tabel V. 9	: Hubungan <i>Compassion</i> dan <i>Conscience</i> dengan Kepuasan. 60	
Tabel V. 10	: Hubungan <i>Competence</i> dengan Kepuasan Pasien	61
Tabel V. 11	: Hubungan <i>Confidence</i> dengan Kepuasan Pasien.....	62
Tabel V. 12	: Hubungan <i>Commitmen</i> dan <i>Comportment</i> dengan Kepuasan Pasien.....	63
Tabel V. 13	: Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan	
	Kepuasan Pasien.....	64

DAFTAR SKEMA

Skema III.1 : Kerangka Konsep.....	38
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 3 : Pernyataan Bersedia Menjadi Responden
- Lampiran 4 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 : Hasil SPSS Uji Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil SPSS Penelitian atau Analisa Data
- Lampiran 7 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Uji Coba Kuesioner dari Institusi Pendidikan
- Lampiran 9 : Surat Persetujuan Uji Coba Kuesioner dari P. K Sint Carolus
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian dari Institusi Pendidikan
- Lampiran 11 : Surat Persetujuan Penelitian dari RS PGI Cikini
- Lampiran 12 : Lembar Konsultasi Pembimbing Materi
- Lampiran 13 : Lembar Konsultasi Pembimbing Metodologi