



**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP RSUD MGR. GABRIEL MANEK, SVD  
ATAMBUA, KABUPATEN BELU NTT  
2019**

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

OLEH : Anggita Kelang

NIM : 2017 12 004

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2019**



**GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP RSUD MGR. GABRIEL MANEK, SVD  
ATAMBUA, KABUPATEN BELU NTT  
2019**

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

OLEH : Anggita Kelang

NIM : 2017 12 004

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

**JAKARTA**

**2019**

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

### PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus:

Nama : Anggita Kelang

NIM : 201712004

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Hak Bebas Royalty Noneksklusif atas skripsi yang berjudul:

Gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT tahun 2019.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)

Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pengakuan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal, 29 Mei 2019

Yang menyatakan



(Anggita Kelang)

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggita Kelang

NIM : 201712004

Program studi : Sarjana Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari 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.

Jakarta, 29 Mei 2019



(Anggita Kelang)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STIK SINT CAROLUS  
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN**

Laporan penelitian Mei 2019

Anggita Kelang

Gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT 2019

xiii+VI Bab, 41 Halaman, 6 Tabel, 1 skema, 14 Lampiran

**ABSTRAK**

Pemberian asuhan keperawatan yang dilandasi oleh perilaku *caring* perawat akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator layanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti bulan Januari 2019 di RSUD Atambua diperoleh data, belum semua perilaku *caring* perawat memenuhi harapan pasien yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat inap di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT pada tahun 2019. Sampel penelitian ini berjumlah 82 pasien yang didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisa statistik menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran perilaku *caring* perawat di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT terbanyak adalah Perilaku *caring* kurang sebanyak 53 orang (64,6%), dan kepuasan pasien terbanyak adalah tidak puas yaitu sebanyak 56 responden (68,3%). Kesimpulan perilaku *caring* perawat kurang dari harapan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan. Saran dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat salah satunya dengan mengikuti pelatihan perilaku *caring* atau seminar-seminar yang diadakan mengenai perilaku *caring*.

Kata kunci : perilaku *caring*, kepuasan pasien, dan perawat

Daftar Pustaka : 20 buku, 9 jurnal

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCE  
BACHELOR OF NURSING**

*Research Report  
May, 2019*

Anggita Kelang

*Description of Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Inpatient Room  
at Mgr.Gabriel Manek Hospital, SVD Atambua, Belu NTT 2019*

*xiii + 6 Chapters + 41 Pages + 6 Tables + 1 Schemes + 14 Attachments*

**ABSTRACT**

*Nursing care based on caring behavior from nurses can improve the quality of nursing services and provide satisfaction to patients. Patients satisfaction is an indicator of quality health services. Based on a preliminary survey conducted by researchers in January 2019 at the Atambua District Hospital, researchers found that not all nurses have caring attitudes in accordance with patient expectations, thereby affecting the level of patient satisfaction. This research was carried out to know the Description of Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at Mgr.Gabriel Manek Hospital, SVD Atambua, Belu NTT 2019. This study is an analytic survey with cross sectional approach. Data retrieval was collected by using a questionnaire. The population of this research is all inpatients at Mgr.Gabriel Manek Hospital, SVD Atambua, Belu NTT in 2019. 82 inpatients were enrolled and was taken by purposive random sampling technique. Univariate analysis was applied in this research. The result showed nurse caring behavior at Mgr.Gabriel Manek Hospital, SVD Atambua, Belu NTT most have less caring behavior about 53 nurses (64.6%) and satisfaction most patients is unsatisfied as many as 56 respondents (68.3%). The conclusion of this research is the behavior of nurses who are less caring and less in line with patient expectations can affect patient satisfaction in health care. Improvement of caring behavior in devices can be achieved by attending caring training or workshop held on caring behavior.*

Keywords: caring behavior, patients' satisfaction, nurses  
References : 20 books, 9 journal

# PERNYATAAN PERSETUJUAN

## GAMBARAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD MGR. GABRIEL MANEK, SVD ATAMBUA, KABUPATEN BELU NTT 2019

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji di hadapan tim penguji laporan penelitian  
Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus

Jakarta, 29 Mei 2019

Pembimbing metodologi,



(Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM, IAI)

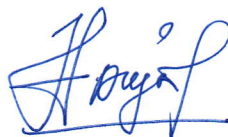
Pembimbing materi,



(Sr. Lucia Utami, CB., BSN., M.Kep)

Mengetahui :

Koordinator M. K. Riset Keperawatan



( E. Sri Indiyah Supriyanti, SKp., M Kes )

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PANITIA SIDANG  
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, 29 Mei 2019

**Ketua**



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

**Anggota**



(Sr. Lucia Utami, CB., BSN., M.Kep)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini yang berjudul “Gambaran Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT 2019” dengan baik. Laporan penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada STIK Sint Carolus Jakarta.

Penulis telah dibantu oleh banyak pihak dalam penyusunan laporan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Emiliana Tarigan MKes, Ketua STIK Sint Carolus.
2. Ibu Ns. Elisabeth Isti Daryanti, S.Kep. MSN, Ketua Program studi Keperawatan Program Sarjana STIK Sint Carolus.
3. Sr. Lucia Utami, CB., BSN., M.Kep, Dosen Pembimbing materi yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan laporan penelitian ini.
4. Bpk Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM, IAI, Dosen Pembimbing metodologi riset dan koordinator mata kuliah Biostatistik yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan laporan penelitian ini.
5. Ibu E. Sri Indiyah Supriyanti, SKp., M Kes, Koordinator mata kuliah riset keperawatan.
6. Seluruh Dosen dan Staf STIK Sint Carolus yang membantu selama penulisan laporan penelitian ini.

7. Kedua orang tua dan saudariku yang selalu menyertakan namaku dalam doanya sepanjang waktu.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2017 S1 Keperawatan Jalur B STIK Sint Carolus dalam suka dan duka serta selalu mendukung dalam penyelesaian studi.

Akhir kata, Penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Sehingga hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis namun dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan keperawatan di RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua, Kabupaten Belu NTT khususnya dan pengembangan ilmu keperawatan umumnya.

Jakarta, Mei 2019

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Ruang lingkup penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Konsep <i>Caring</i> .....	8
1. Pengertian <i>caring</i> .....	9
2. Perilaku <i>caring</i> .....	10
B. Hubungan Antara Keperawatan dan <i>Caring</i> .....	12
C. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Caring Perawat .....	13
D. Harapan Pasien Terhadap Perilaku Caring Perawat .....	15
E. Kepuasan Pasien .....	16
1. Pengertian kepuasan pasien .....	17
2. Aspek kepuasan pasien.....	18
3. Karakteristik pasien .....	19
F. Penelitian Terkait .....	22

<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b>	
A. Kerangka Konsep .....	24
B. Definisi Operasional .....	25
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
D. Etika Penelitian .....	29
E. Alat Pengumpulan Data .....	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	33
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	35
H. Teknik Pengolahan Data .....	36
I. Teknik Analisa Data .....	36
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	38
B. Analisa Univariat Statistik Deskriptif Hasil Penelitian .....	40
C. Pembahasan .....	44
D. Keterbatasan Penelitian .....	50
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi operasional .....	26
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi menurut jenis kelamin .....	41
Tabel 5.2	Distribusi frekuensi menurut umur .....	41
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan .....	42
Tabel 5.4	Gambaran perilaku <i>caring</i> perawat .....	43
Tabel 5.5	Gambaran Kepuasan pasien rawat inap .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Penjelasan Kepada Responden
Lampiran 2	Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian
Lampiran 3	Kuisisioner Data Demografi
Lampiran 4	Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat
Lampiran 5	Kuesioner Kepuasan Pasien
Lampiran 6	Rekapan Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat
Lampiran 7	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pasien
Lampiran 8	Rekapan Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat Menurut Jenis Kelamin
Lampiran 9	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pasien Menurut Jenis Kelamin
Lampiran 10	Rekapan Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat Menurut Usia
Lampiran 11	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pasien Menurut Usia
Lampiran 12	Rekapan Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat Menurut Pendidikan
Lampiran 13	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pasien Menurut Pendidikan
Lampiran 14	Surat permohonan ijin survei pendahuluan
Lampiran 15	Surat balasan permohonan ijin survei pendahuluan dari rumah sakit
Lampiran 16	Surat permohonan ijin survei pendahuluan di ruang rawat inap
Lampiran 17	Surat permohonan uji validitas dan reliabilitas
Lampiran 18	Surat balasan permohonan uji validitas dan reliabilitas
Lampiran 19	Surat ijin penelitian
Lampiran 20	Surat balasan ijin penelitian
Lampiran 21	Hasil uji validitas dan reliabilitas
Lampiran 22	Jadwal Penelitian
Lampiran 23	Lembar konsultasi