



***LITERATURE RIVIEW* : HUBUNGAN PERILAKU CARING  
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**RANIA TAUFIKA RAHMA**

**NIM : 010117A079**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**



***LITERATURE RIVIEW* : HUBUNGAN PERILAKU CARING  
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

**OLEH :**

**RANIA TAUFIKA RAHMA**

**NIM : 010117A079**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul :  
**LITERATURE RIVIEW : HUBUNGAN PERILAKU CARING  
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**Oleh:**

**RANIA TAUFIKA RAHMA**

**NIM. 010117A079**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

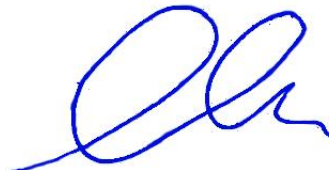
**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah  
diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Februari 2021

**Pembimbing**



Ns. M. Imron Rosyidi, S. Kp., M. Kep.  
NIDN. 0606127804

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul :

**LITERATURE RIVIEW : HUBUNGAN PERILAKU CARING  
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

Oleh :

**RANIA TAUFIKA RAHMA**

**NIM. 010117A079**


Telah dipertahankan dan diujikan didepan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Februari 2021

Tim Penguji:

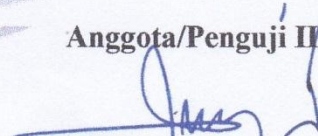
**Ketua/Pembimbing Utama**

  
Ns. M. Imron Rosyidi, S.Kep., M.Kep  
NIDN. 0606127804

**Anggota/Penguji I**

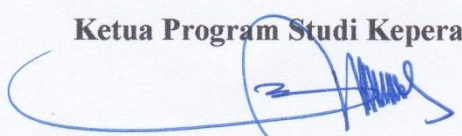
  
Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep  
NIDN. 0628127901

**Anggota/Penguji II**

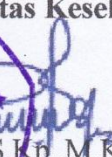

  
Ns. Puji Purwaningsih, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0613027601

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Keperawatan**

  
Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes  
NIDN. 0614087402

**Dekan Fakultas Kesehatan**

  
Rosalina, S.Kp., M.Kes  
NIDN. 0621127102  


Universitas Ngudi Waluyo  
Program S1 Keperawatan  
Fakultas Keperawatan  
Skripsi, Februari 2021  
Rania Taufika Rahma  
010117A079

## **LITERATURE RIVIEW : HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit, klien, dan profesional kesehatan, perilaku caring perawat sangat diperlukan dalam membina hubungan agar tercipta hubungan yang baik. Perilaku caring merupakan suatu sikap, rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain yang artinya memberikan perhatian lebih kepada seseorang dan bagaimana seseorang dalam bertindak. Perilaku caring sangat penting bagi pelayanan keperawatan karena akan memberikan kepuasan pada klien dalam perawatan akan lebih memahami konsep caring, khususnya perilaku caring dan mengaplikasikan dalam pelayanan keperawatan.

**Tujuan** : Untuk menganalisis adanya Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

**Metode** : Pada penelitian ini menggunakan teknik *literature riview* dengan menggunakan 9 jurnal dari beberapa sumber pencarian artikel yaitu Google scholar, Garuda, PubMed, NCBI, SINTA dengan kriteria jurnal atau artikel yang sudah ditentukan yaitu Nasional dan Internasional yang merupakan penelitian kuantitatif dan jurnal sudah terindex dengan populasi sampel pasien rawat inap atau pasien yang sedang menjalankan perawatan di rumah sakit

**Hasil** : Hasil analisis literature riview dari 9 jurnal menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan sangat erat antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer (pelanggan)

**Kata Kunci** : Perilaku *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien

Ngudi Waluyo University  
Nursing Study Program  
Nursing faculty  
Final Assigment, February 2021  
Rania Taufika Rahma  
010117A079

## **LITERATURE RIVIEW: RELATIONSHIP OF NURSE CARING BEHAVIOR WITH PATIENT SATISFACTION**

### **ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is an important element in evaluating service quality by measuring the patient's response after receiving services. Patient satisfaction is influenced by the quality of hospital services, clients, and health professionals, nurse caring behavior is very necessary in fostering relationships in order to create good relationships. Caring behavior is an attitude, care, respect and respect for others, which means paying more attention to someone and how someone acts. Caring behavior is very important for nursing services because it will give satisfaction to clients in care. They will better understand the concept of caring, especially caring behavior and its application in nursing services.

**Objective:** To analyze the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction.

**Methods:** In this study using literature review techniques using 5 journals from several article search sources, namely Google scholar, Garuda, PubMed, NCBI with the criteria of journals or articles that have been determined, namely National and International which are quantitative research and journals indexed with a sample population inpatients or patients who are undergoing treatment in a hospital

**Results:** The results of the literature review analysis of 9 journals show that there is a significant and very close relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction where nurse services must be felt and have a positive impact on patients as customers (customers).

**Keywords:** Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya.

Nama : Rania Taufika Rahma  
NIM : 01017A079  
Program Studi / Fakultas : S1 Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah berjudul **“Literature Riview : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah dengan acuan dengan menyebut pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benarandi dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yangtelah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(Rania TaufikaRahma)

## **HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rania Taufika Rahma

Nim : 010117A079

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan  
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawatmempublikasikan Skripsi saya yang berjudul “Literature Riview : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” untuk kepentingan akademi.

Ungaran, Februari 2021

Yang membuat pernyataan

(Rania Taufika Rahma)



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi :**

Nama : Rania Taufika Rahma  
Tempat/Tinggal Lahir : Kab. Semarang, 02 Februari 1999  
Agama : Islam  
Alamat : Ds. Srumbung Jurang Rt 02/Rw 06, Kel. Bergas  
Kidul, Kec. Bergas, Kab. Semarang  
Provinsi : Jawa Tengah

### **Riwayat Pendidikan:**

1. TK Samban : Tahun 2003 - 2005
2. SD Negeri Samban 01 : Tahun 2005 - 2011
3. Mts Al Uswah Bergas : Tahun 2011 - 2014
4. SMA Negeri 1 Bergas : Tahun 2014 - 2017
5. Universitas Ngudi Waluyo : Tahun 2017 – sekarang

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : M. Bisri Mustofa  
Pekerjaan : Buruh  
Nama Ibu : Khoerul Bariyah  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Saudara Perempuan : Khanza Rahma Dini  
Alamat : Ds. Srumbung Jurang Rt 02/Rw 06, Kel. Bergas  
Kidul, Kec. Bergas, Kab. Semarang

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Literature Riview* : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien”

Dalam menjalankan proses penyusunan skripsi tidak ada kendala yang peneliti hadapi. Keberhasilan dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari arahan, bimbingan, dorongan, dan arahan dari berbagai pihak yang ikut andil dalam membantu proses penelitian ini. Untuk itu peneliti banyak berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Rosalina, S. Kp. M. Kes. selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Umi Aniroh, S. Kep., M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. M. Imron Rosyidi, S. Kp., M. Kep. selaku pembimbing yang begitu baik dan bijaksana, memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Mona Saparwati, S. Kp., M. Kep. Selaku dosen penguji 1 yang telah memberi banyak saran dan masukan.
6. Ns. Puji Purwaningsih, S. Kp., M. Kep. Selaku dosen penguji 2 yang telah memberi bimbingan dan saran.

7. Semua bapak dan ibu dosen serta staf Universitas Ngudi Walyo yang telah membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi ini serta dengan sabar memberikan bimbingan dan wawasan ilmu yang bermanfaat.
8. Kepada kedua orangtua saya Abah M. Bisri Mustofa dan Ibu Khoerul Bariyah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, support serta dukungan di setiap harinya.
9. Kepada kakak Febrina dan adik Dini serta keluarga yang selalu memberikan memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya (Risa, Liya, Retno, Kifty, Wardah, Putri, Iim) dan semua teman-teman dari kelas PSIK-B yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan doa dan dukungan serta membantu sampai dengan terlaksananya skripsi ini saya sangat berterimakasih banyak.
11. Dan semua pihak yang terlibat dalam terlaksananya skripsi ini, saya mengucapkan banyak terimakasih sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan baik dari kata atau kalimat yang masih kurang sesuai, peneliti mengharapkan agar ada saran dan kritik yang sifatnya membangun dalam perbaikan sdi kemudian hari.

Bergas, Februari 2021

## DAFTAR ISI

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL.....                    | i                                   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....              | 3                                   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....               | 4                                   |
| ABSTRAK .....                         | 5                                   |
| ABSTRACT .....                        | 6                                   |
| PERNYATAAN ORISINILITAS.....          | 7                                   |
| HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....     | 8                                   |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....             | 9                                   |
| KATA PENGANTAR .....                  | 10                                  |
| DAFTAR ISI.....                       | 12                                  |
| DAFTAR TABEL.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB I PENDAHULUAN .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Rumusan Masalah .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan Penelitian.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II METODE TINJAUAN ARTIKEL .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Kata kunci pencarian artikel ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Sumber Data Artikel.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Proses Penelitian Artikel .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Jumlah dan Jenis Artikel .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Analisis Artikel.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Isi Ekstraksi.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Sintesis .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB III HASIL.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV PEMBAHASAN.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Responden .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Metode Penelitian .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                 |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| C. <i>Caring</i> perawat .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Tingkat Kepuasan Pasien..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Hasil Ekstraksi .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB V PENUTUP.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Kesimpulan.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Saran .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |