



**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP SARI MEDIKA  
AMBARAWA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**FRANSISCA WIDYA PRATIWI**

**010118A059**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2022**



**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP SARI MEDIKA  
AMBARAWA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :

**FRANSISCA WIDYA PRATIWI**

**010118A059**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

### **HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP SARI MEDIKA AMBARAWA**

Disusun oleh :

**FRANSISCA WIDYA PRATIWI**

**010118A059**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

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

Ungaran, 7 Januari 2022

**Pembimbing**

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

NIDN. 0628127901

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

### HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP SARI MEDIKA AMBARAWA

Disusun oleh :

FRANSISCA WIDYA PRATIWI

010118A059

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan,  
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Senin

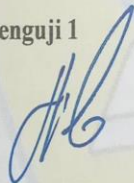
Tanggal : 21 Februari 2022

**Tim Penguji :**  
**Pembimbing Utama**



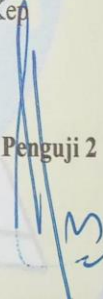
Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep  
NIDN. 0628127901

**Penguji 1**



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.kep  
NIDN. 0627097501

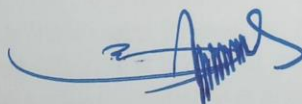
**Penguji 2**



Ns. Yunita Galih Yudanari, S.Kep., M.Kep  
NIDN. 061206780A

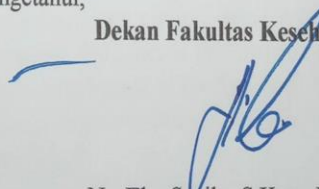
Mengetahui,

**Ketua Program Studi**



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

**Dekan Fakultas Kesehatan**



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep  
NIDN. 0627097501

---

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Fransisca Widya Pratiwi

NIM : 010118A059

Program Studi/Fakultas : S1 Keperawatan/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **"Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa"** adalah karya ilmiah asli saya dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini bentuk ide dan hasil karya saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya ataupun pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran d dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 21 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Fransisca Widya Pratiwi  
010118A059

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fransisca Widya Pratiwi

NIM : 010118A059

Program Studi/Fakultas : S1 Keperawatan/Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 21 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Fransisca Widya Pratiwi  
010118A059

**Universitas Ngudi Waluyo  
S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan  
Fransisca Widya Pratiwi  
010118A059**

**Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu perilaku caring perawat. Perilaku caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien.

**Metode:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan deskriptif korelatif dan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang sudah menjalani perawatan selama 3-5 hari dengan populasi sebanyak 30 orang dengan menggunakan tehnik total sampling. Analisa yang digunakan yaitu univariate dan bivariate dengan uji *Spearman Rank*.

**Hasil:** Hasil uji statistik menggunakan *Spearman Rank* dengan nilai Signifikansi  $p=0,016 < \alpha 0,05$ , Maka  $H_0$  ditolak.

**Simpulan:** Ada hubungan antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

**Saran :** Diharapkan perawat dapat meningkatkan perilaku caring, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

**Kata kunci** : Perilaku Caring, Kepuasan Pasien, perawat

**Kepustakaan** : 2011-2022

**Ngudi Waluyo University**  
**S1 Nursing, Faculty of Health**  
**Fransisca Widya Pratiwi**  
**010118A059**

**The Relationship Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction at Inpatient Clinic Sari Medika Ambarawa**

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction can be influenced by several factors, one of which is the caring behavior of nurses. Nurse caring behavior is very important in meeting patient satisfaction, this is an indicator of service quality in hospitals. This study aims to analyze the relationship between nurse caring and patient satisfaction.

**Methods:** This research is a quantitative research type, with descriptive correlation and using a *cross sectional*. Primary data collection in this study was carried out using the SERVQUAL questionnaire. The sample in this study were inpatients who had undergone treatment for 3-5 days with a population of 30 people using total sampling technique. The analysis used is univariate and bivariate with *Spearman Rank*.

**Results:** The results of statistical tests using *Spearman Rank* with a significance value of  $p= 0.016 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected.

**Conclusion:** There is a relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction at Sari Medika Ambarawa Inpatient Clinic.

**Suggestion:** It is expected that nurses can improve caring behavior, so that it can increase patient satisfaction with nursing services.

**Keywords** : Caring Behavior, Patient Satisfaction, Nurses.

**Library** : 2011-2022



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa”**. Dengan memuji nama Tuhan, yang selalu menjadi sumber inspirasi guna selalu menjadi lebih baik lagi. Penulis membuat skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep) di Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum. Selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, M. Kep selaku Dekan fakultas keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Umi Aniroh, S. Kep., M. Kes selaku Kaprodi Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. Mona Saparwati, S.Kp.,M.Kep selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan saran serta bimbingan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, staf, karyawan dan karyawan di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

6. Ayah dan ibu serta saudara saya, terima kasih atas didikannya selama ini, semangat, motivasi, cinta, kasih sayang dan doa yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis.
7. Untuk teman-teman saya Dwi Pratiwi, Esa Aulia Ramadhani, Chrisna Wijaya Pratama, Ivatin Khoirun Nikmah, Annisa Chelsea Listya atas bantuan dan doanya serta yang terus memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta teman-teman angkatan 2018 atas bantuan dan dukungan semangat yang telah kalian berikan selama kuliah sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semua pihak yang tak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, doa, bantuan, kritik dan saran semoga tetap terjalin tali persaudaraan yang tak pernah putus.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tentunya menyadari bahwa tentunya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, oleh karena itu kritik serta saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi institusi kesehatan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Ungaran, 21 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Fransisca Widya Pratiwi  
010118A059

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	1
COVER DALAM .....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	4
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	5
ABSTRAK .....	7
ABSTRACT .....	8
KATA PENGANTAR .....	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR BAGAN .....	13
DAFTAR TABEL.....	14
BAB I_PENDAHULUAN.....	<b>1Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang.....	<b>1Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>5Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>5Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>6Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>7Error! Bookmark not defined.</b>
A. Perilaku Caring .....	<b>7Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kepuasan Pasien .....	<b>13Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Teori .....	<b>16</b>
D. Kerangka Konsep .....	<b>17Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hipotesis .....	<b>17Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III_METODE PENELITIAN.....	<b>18Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian .....	<b>18Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	<b>18Error! Bookmark not defined.</b>

C. Subjek Penelitian .....	18
D. Variabel penelitian.....	19 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Definisi Operasional Variabel .....	19 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Pengumpulan Data.....	21 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian.....	22 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	24 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Pengolahan Data .....	25 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Analisis Data .....	28 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..</b>	<b>29<b>Error! Bookmark not defined.</b></b>
A. Data Umum .....	29 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian.....	31 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Bivariat .....	32 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan .....	34 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keterbatasan Penelitian .....	42 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43<b>Error! Bookmark not defined.</b></b>
A. Kesimpulan.....	43 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	43 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45<b>Error! Bookmark not defined.</b></b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48<b>Error! Bookmark not defined.</b></b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori .....	16	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	17	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Definisi Operasional Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Kisi – kisi Perilaku *Caring*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Kisi – kisi tentang kepuasan pasien. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Pasien Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Ambarawa Tahun 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. **Error! Bookmark not defined.**