



**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

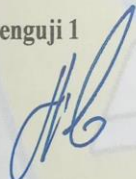
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 21 Februari 2022

**Tim Penguji :
Pembimbing Utama**

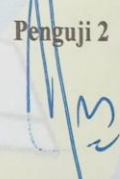

Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep
NIDN. 0628127901

Penguji 1



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

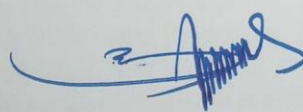
Penguji 2



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 Keperawatan 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	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Perilaku Caring.....	7
B. Kepuasan Pasien	13
C. Kerangka Teori.....	16
D. Kerangka Konsep	17
E. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Subjek Penelitian	18
D. Variabel penelitian.....	19
E. Definisi Operasional Variabel	19

F. Pengumpulan Data.....	21
G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian.....	22
H. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	24
I. Pengolahan Data.....	25
J. Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Data Umum	30
B. Hasil Penelitian.....	32
2. Analisis Bivariat	33
C. Pembahasan	35
D. Keterbatasan Penelitian	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	16
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien	20
Tabel 3.2	Kisi – kisi Perilaku <i>Caring</i>	22
Tabel 3.3	Kisi – kisi tentang kepuasan pasien.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022.....	30
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022	31
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022	31
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Pasien Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Ambarawa Tahun 2022	32
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.	32
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.	33
Tabel 4.7	Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialis diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Perkemenkes No. 28 Tahun 2011).

Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2011). Adapun aspek – aspek kepuasan menurut (Gadalean, Chepte, & Constantin, 2011) yaitu dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan dan jadwal visit ke pasien. Dengan tingginya kepuasan yang didapatkan oleh pasien maka akan semakin bagus citra rumah sakit tersebut.

Kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh seseorang (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan

membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali (Ridwan & Anto, 2014).

Kepuasan pasien dinilai sudah tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi. Selain itu kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. (Ridwan & Anto, 2014).

Kepuasan pasien juga akan tercapai apabila antara keinginan dengan kenyataan sesuai. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan (Sangadji & Sopiah, 2013).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, empati (sikap peduli) dalam hal ini adalah caring perawat karena institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, biaya (cost) segi biaya yang dikeluarkan, penampilan fisik (kerapian) petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (tangibility), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (assurance), keandalan dan

keterampilan (reliability) petugas kesehatan merawat pasien, kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien (responsiveness) (Muninjaya, 2013).

Tenaga kesehatan merupakan setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan untuk jenis tertentu yang memerlukan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan (UU No.36 Tahun 2014). Tenaga kesehatan juga memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga mampu mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

Petugas kesehatan seperti perawat merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kemampuan seorang perawat dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan pasien, ketrampilan intelektual dan interpersonal akan tercermin pada perilaku caring (Suroso, 2015).

Menurut Menkes Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Pelayanan keperawatan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu perilaku caring perawat yang merupakan inti dan fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional dan perilaku caring merupakan salah satu indikator kepuasan klien. Perilaku caring merupakan manifestasi perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang , menghormati diri dan kemanusiaan. Caring mempunyai komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang buruk, memberi perhatian dan menghormati orang lain dan kehidupan manusia. Caring juga merupakan ungkapan cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, empati, dapat memotivasi perawat untuk dapat lebih care pada klien dan mampu melakukan tindakan sesuai kebutuhan klien dan klien merasa puas (Prompahakul, dalam Gurusinga 2011).

Caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai bentuk perhatian, penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Caring sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. Caring memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2012).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2021 menurut data dari perawat di Klinik Sari Medika Ambarawa, terdapat 35 pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pasien, pasien menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat masih kurang memuaskan terutama pada aspek mengembangkan hubungan saling percaya dan saling

membantu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Sari Medika Ambarawa”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan Umum dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini yaitu :

- a. Mengidentifikasi perilaku caring perawat kepada pasien di Klinik Sari Medika Ambarawa.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien dengan perilaku Caring perawat di Klinik Sari Medika Ambarawa.
- c. Menganalisis hubungan perilaku Caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Sari Medika Ambarawa.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai bahan pembelajaran serta pengembangan ilmu keperawatan untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat dengan perilaku Caring perawat dengan memberikan asuhan keperawatan dirumah sakit.

2. Praktisi

- a. Bagi Pimpinan Rumah Sakit, Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan pelatihan – pelatihan caring di rumah sakit sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi Peneliti Lain, Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bahan penelitian untuk menganalisa kepuasan pasien dengan variabel penghubung lain.
- c. Bagi perawat, Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk penerapan perilaku caring perawat kepada pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku Caring

Perawat dalam memberikan perilaku caring dapat menggunakan keahliannya, kata – kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan selalu berada disamping klien. Dengan perilaku caring tersebut dapat meningkatkan hubungan yang harmonis antara perawat – pasien sehingga dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien dan terciptanya kepuasan pasien (Dwidiyanti, 2013).

Perilaku caring yaitu suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive dan dukungan yang bermanfaat untuk memperbaiki atau meningkatkan kondisi dan cara hidup manusia yang menekankan pada aktivitas yang sehat.

Dalam perilaku caring terdapat daftar dimensi caring (Caring Dimensions Inventory = CDI) yang di desain oleh Watson dan Lea, merupakan instrumen yang dikembangkan untuk meneliti perilaku caring perawat (perilaku caring). Daftar dimensi caring tersebut antara lain :

CDI 1. Membantu klien dalam ADL

CDI 2. Membuat catatan keperawatan mengenai klien

CDI 3. Merasa bersalah /menyesal kepada klien

CDI 4. Memberikan pengetahuan kepada klien sebagai individu

CDI 5. Menjelaskan prosedur klinik

- CDI 6. Berpakaian rapi ketika bekerja dengan klien
- CDI 7. Duduk dengan klien
- CDI 8. Mengidentifikasi gaya hidup klien
- CDI 9. Melaporkan kondisi klien kepada perawat senior
- CDI 10. Bersama klien selama prosedur klinik
- CDI 11. Bersikap manis dengan klien
- CDI 12. Mengorganisasi pekerjaan dengan perawat lain untuk klien
- CDI 13. Mendengarkan klien
- CDI 14. Konsultasi dengan dokter mengenai klien
- CDI 15. Mengajukan klien mengenai aspek self care
- CDI 16. Melakukan sharing mengenai masalah pribadi dengan klien
- CDI 17. Memberikan informasi mengenai klien
- CDI 18. Mengukur tanda vital klien
- CDI 19. Menempatkan kebutuhan klien sebelum kebutuhan pribadi
- CDI 20. Bersikap kompeten dalam prosedur klinik
- CDI 21. Melibatkan klien dalam perawatan
- CDI 22. Memberikan jaminan mengenai prosedur klinik
- CDI 23. Memberikan privacy kepada klien
- CDI 24. Bersikap gembira dengan klien
- CDI 25. Mengobservasi medikasi klien

1. Adapun 10 faktor sifat dan karakter yang seharusnya ditampilkan dan dimiliki oleh perawat dalam menjalankan care giver (Watson, 2012 dalam *Theory of Human Care*) :

a. Pembentukan sistem nilai Humanistik – Altruistic

Asuhan keperawatan didasarkan kepada nilai – nilai humanistik (kemanusiaan) dan perilaku yang mementingkan kepentingan orang lain diatas kepentingan sendiri (Altruistic).

b. Menanamkan sikap kepercayaan dan penuh harapan

Kepercayaan dan penghargaan sangat penting bagi proses karatif maupun kuratif dan perawat perlu mmberikan alternatif – alternatif kepada pasien jika pengobatan modern tidak berhasil seperti diantaranya meditasi, penyembuhan sendiri dan spiritual.

c. Sensitif terhadap diri sendiri dan orang lain

Seorang perawat harus mampu mengembangkan kepekaan terhadap diri dan oang lain, perawat dapat merasakan suatu emosi yang muncul dengan sendirinya dan hal tersebut dapat berkembang melalui perasaan diri seseorang yang peka dalam berinteraksi dengan orang lain.

d. Mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu.

Pengembangan hubungan saling percaya antara perawat dan klien akan meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif.

e. Meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif.

Perawat mendengarkan dan memahami semua keluhan dan perasaan klien. Berbagi perasaan merupakan pengalaman yang cukup beresiko baik bagi perawat maupun klien sehingga perawat harus siap untuk ekspresi perasaan positif maupun negatif bagi klien.

- f. Menggunakan problem-solving yang sistematis dalam mengambil keputusan.

Perawat menggunakan metode proses keperawatan sebagai pola pikir dan pendekatan asuhan kepada klien, sehingga hal tersebut akan mengubah suatu gambaran tradisional perawat sebagai ``pembantu`` dokter.

- g. Meningkatkan belajar – mengajar secara interpersonal.

Perawat memberikan informasi kepada klien. Perawat bertanggung jawab akan kesejahteraan dan kesehatan klien. Perawat memfasilitasi proses belajar mengajar yang didesain untuk memampukan klien memenuhi kebutuhan pribadinya, memberikan asuhan mandiri, menetapkan personal klien.

- h. Menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, spiritual yang mendukung.

Perawat harus melakukan pengkajian dan memfasilitasi kemampuan klien untuk beradaptasi dengan perubahan fisik, mental dan emosional karena bisa saja klien mengalami perubahan baik dari lingkungan internal maupun eksternal.

- i. Memberi bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia.

Perawat harus mengenali kebutuhan kliennya secara komprehensif diantaranya yaitu kebutuhan biofisik, psikososial, psikofisikal dan interpersonal klien.

- j. Terbuka pada eksistensial fenomenologis.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku caring.

Perilaku caring perawat merupakan bagian paling penting yang dianggap sebagai kunci dasar dalam penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien dan juga suatu proses interpersonal yang mencakup pemberian layanan kesehatan, membangun hubungan saling percaya yang dekat antara pasien dan penyedia layanan (Modic, et al, 2014). Perilaku caring perawat diantaranya menghormati pasien, memberikan rasa aman dan meminimalkan kecemasan pasien, komunikasi yang baik dan positif, memberikan pengetahuan dan melakukan tindakan secara profesional, dan memberikan perhatian (Azizi-Fini, et., al. 2012). (Gibson, John & James, 2010) mengemukakan tiga faktor yang dapat mempengaruhi perilaku caring, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Individu

Karakteristik individu dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja.

1) Umur

Usia berkaitan dengan tingkat kedewasaan maturitas seseorang. Semakin tinggi usia maka dapat berfikir secara rasional (Zacher & Frese, 2011).

2) Jenis Kelamin

Secara sosial budaya pegawai perempuan yang berumah tangga akan memiliki tugas tambahan. Hal ini menyebabkan kemangkiran yang lebihsering dari pegawai laki – laki (Siagian, 2010).

3) Pendidikan

Perawat yang berpendidikan tinggi kinerjanya akan lebih baik karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan perawat yang berpendidikan rendah (Pangewa, 2017).

4) Masa Kerja

Masa kerja adalah lama seseorang perawat bekerja pada suatu organisasi yaitu dimulai dari perawat resmi dinyatakan sebagai pegawai/karyawan tetap rumah sakit. Karyawan yang lebih lama bekerja (senior) akan lebih produktif dari karyawan yang junior (Riani, 2011).

b. Faktor Psikologis

Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Sikap adalah pernyataan atau pertimbangan evaluatif (menguntungkan atau tidak menguntungkan) mengenai objek, orang dan peristiwa. Pemahaman tentang sikap dalam keperawatan adalah penting, karena sikap mempengaruhi kinerja perawat (Riani, 2011).

c. Faktor Organisasi

Organisasi adalah suatu sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungannya. Variabel organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi : sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Gibson, James & John, 2010).

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan yang dialami oleh pasien, berkaitan dengan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat (Akgoz *et al.*, 2017). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan prediktor yang paling penting dari keseluruhan pelayanan di rumah sakit. Pasien sebagai konsumen akan merasa puas bila diberi pelayanan yang baik dan diperlakukan dengan baik serta mendapatkan kemudahan selama pelayanan (Kalibowila, *et al.*, 2017).

kepuasan pasien merupakan tolak ukur dimana layanan perawatan kesehatan dievaluasi, penilaian subjektif terhadap harapan seseorang dan kualitas perawatan oleh setiap individu. Kepuasan merupakan bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien :

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan yang lain.

Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang, pendidikan, suku, bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain (Sangadji, 2013).

Usia pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana pasien yang berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena pasien dewasa cenderung menerima perawatan yang lebih *responsive* (Nilaika, 2012). Pendidikan juga dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang berpendidikan tinggi memiliki penilaian dan pandangan yang lebih luas, serta memiliki pengetahuan yang lebih banyak, termasuk pengetahuan tentang penyakit yang sedang di alami. Hal lainnya adalah pekerjaan, pasien yang bekerja dianggap lebih peka terhadap lingkungan dan faktor terakhir adalah jenis kelamin, sifat perempuan lebih *sensitive* dan perhatian cenderung lebih merasa puas dibandingkan laki-laki yang lebih memiliki sifat bebas (Depkes RI 2011).

2. Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi yang diidentifikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keluaran (*output*) pelayanan kesehatan, akses terhadap pelayanan kesehatan, proses saat pelayanan diberikan, komunikasi dan *tangibles*. Secara garis besar terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan pasien yang sudah tergambar dalam alat ukur penelitian, menurut (Kotler dan Keller, 2016) meliputi :

a. Sarana fisik (*tangibility*)

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat, yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan komunikasi.

b. Keandalan (*reliability*)

Berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang di janjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dalam memberikan pelayanan hendaknya tanggap terhadap kebutuhan klien sehingga dapat membantu klien bahkan sebelum klien menyadarinya atau memintanya.

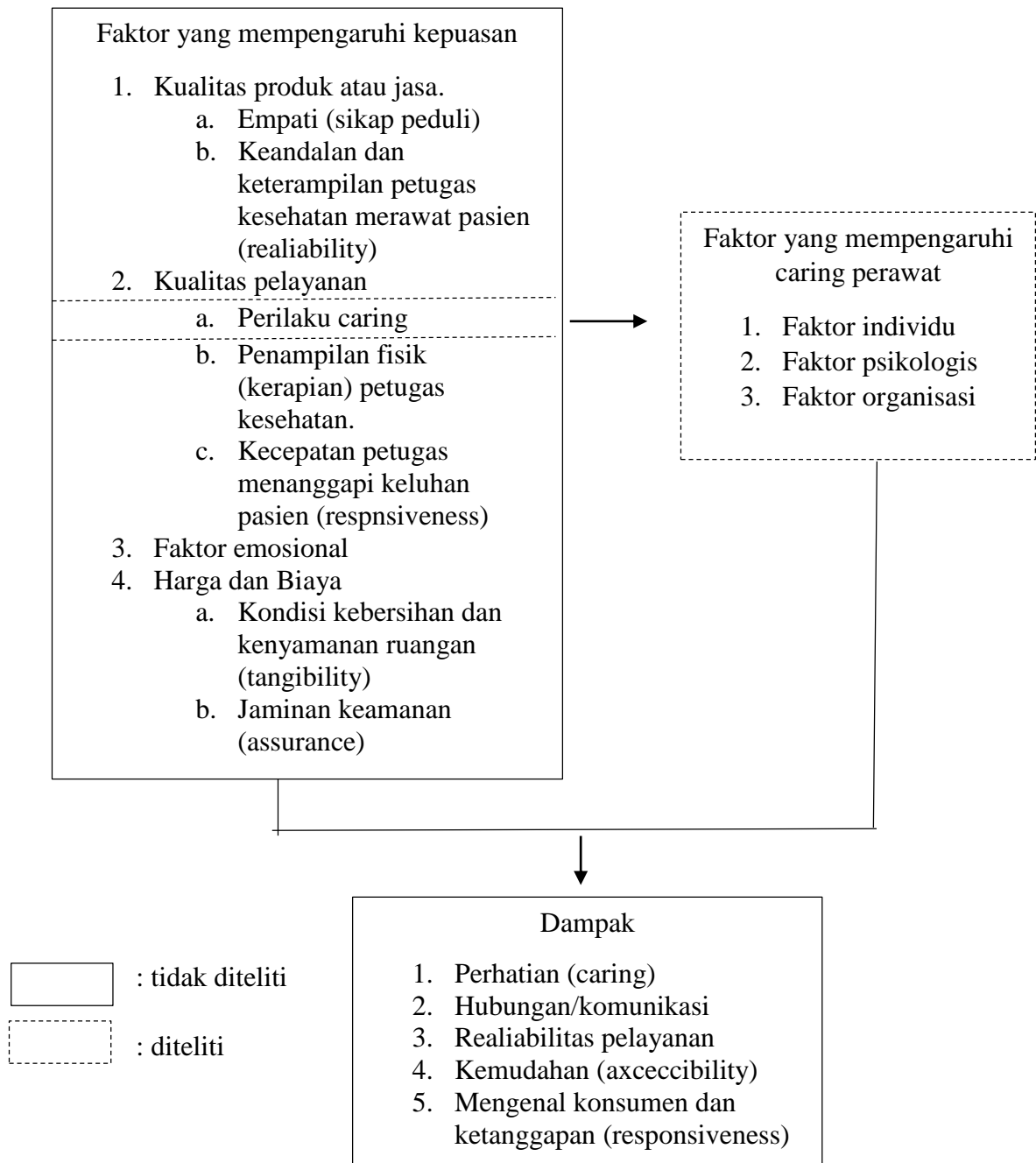
d. jaminan (*assurance*)

Berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang meliputi para perawat.

e. Sikap peduli (*empathy*)

Berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

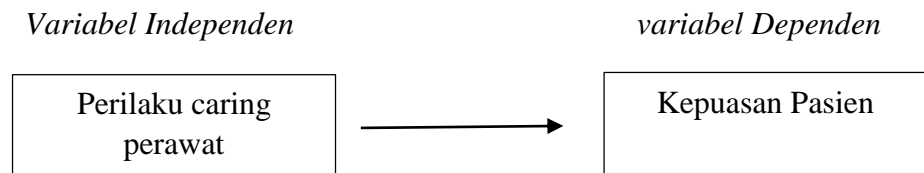
C. Kerangka Teori



Bagan 2.1 Kerangka Teori

Sumber : (Muninjaya, 2013), (Gibson, John & James, 2010), (Krowinski & Steiber)

D. Kerangka Konsep



Bagan 2.2 Kerangka Konsep

E. Hipotesis

Ha : Terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data dan penampilan data (Siyoto & Sodik, 2015).

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Setional*. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner agar dapat melihat hubungan variabel – variabel melalui pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian dan pengambilan data akan di lakukan di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Januari 2022.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan subjek penelitian yang diteliti (Nursalam, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang

menjalani perawatan selama 3-5 hari di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa sebanyak 30 .

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Sampel dalam penelitian ini diambil dari pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. Sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling sebanyak 30 Responden yang sudah menjalani rawat inap 3-5 hari.

3. Sampling

Teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. (Sugiyono, 2018.) Alasan menggunakan total sampling yaitu populasi penelitian yang digunakan kurang dari 100 responden.

D. Variabel penelitian

1. Variabel independen

Variabel bebas pada penelitian ini adalah perilaku caring perawat.

2. Variabel dependen

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan definisi berdasarkan karakteristik variabel yang dimati dari sesuatu yangg didefinisikan tersebut (Nursalam, 2014). Definisi operasional ini bermanfaat untuk mengarahkan kepada

pengukuran atau pengamatan terhadap variabel – variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur). Adapun variabel yang akan didefinisikan secara operasional dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	Definisi Operasional	Kategori/ Penilaian	Skala	Alat Ukur
Perilaku caring perawat	Suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan perhatian secara penuh dalam asuhan keperawatan kepada pasien rawat inap di Klinik Sari Medika yang didasarkan pada dimensi caring. Dimensi yang dapat dilihat yaitu menjaga hubungan kebersamaan dengan klien serta memberikan perhatian penuh kepada klien.	1) Baik : >75% 2) Cukup : 56% - 75% 3) Kurang : <56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala likert
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan di Klinik Sari Medika. Yang dilihat dalam dimensi kepuasan yaitu sarana fisik (<i>tangibility</i>), keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan sikap peduli (<i>empathy</i>).	1) Puas : >75% jawaban tertinggi. 2) Cukup Puas : 56% - 75% jawaban tertinggi. 3) Kurang puas <56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala Likert

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden untuk mengetahui “Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa”. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan surat permohonan izin penelitian pada instuti pendidikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
2. Menyerahkan surat perizinan pelaksanaan penelitian ke Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.
3. Melakukan pendekatan kepada calon responden tentang penelitian dan meminta persetujuan responden menjadi responden secara sukarela.
4. Peneliti membagikan kuesioner melalui *angket* kepada responden dan memberikan waktu untuk mengisi kuesioner.
5. Mempersilahkan responden mengisi lembar kuesioner.
6. Peneliti mengumpulkan lembar kuesioner dan mengkoreksi kuesioner yang sudah terjawab oleh responden.
7. Setelah terkumpul, peneliti melakukan teknik pengolahan data yang meliputi : *editing, skoring, coding, tabulating, transferring, entering, cleaning* dengan uji korelasi.
8. Penyajian hasil penelitian.
9. Penyusunan laporan penelitian.

G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuisoner (angket) untuk semua variabel. Kuesioner – kuisioner nanti meliputi :

1. Kuesioner tentang karakteristik responden (identitas subjek penelitian) yang meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan responden.
2. Instrumen perilaku caring perawat

Instrumen perilaku caring perawat dalam penelitian ini menggunakan alat ukur lembar kuisioner dengan skala likert yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah : 1: TP (Tidak Pernah), 2 : KK (Kadang – Kadang), 3 : S (Sering), 4 : S (Selalu).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sesuai (*Caring Dimensions Inventory* = CDI) dikembangkan oleh Jean Watson dan Lea (2004) yang dikutip oleh Listianingsih (2014), dengan kisi – kisi sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kisi – kisi Perilaku *Caring*

No Item	Indikator
1	CDI 1. Merasa bersalah / menyesal kepada klien
2	CDI 2. Berpakaian rapi ketikan bekerja dengan klien
3	CDI 3. Duduk dengan klien
4	CDI 4. Mengidentifikasi gaya hidup klien
5	CDI 5. Melaporkan kondisi klien kepada perawat senior
6	CDI 6. Mendengarkan klien
7	CDI 7. Konsultasi dengan dokter mengenai klien
8	CDI 8. Melakukan sharing mengenai masalah pribadi dengan klien
9	CDI 9. Memberikan informasi mengenai klien
10	CDI 10. Bersikap kompeten dalam prosedur klinik
11	CDI 11. Melibatkan klien dalam perawatan
12	CDI 12. Memberikan <i>privacy</i> kepada klien

Skoring perilaku caring perawat dilakukan dengan kriteria penilaian perilaku sebagai berikut : (Arikunto, 2010)

Baik : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56% - 75%

Kurang : Skor \leq 55%

3. Kepuasan Pasien

Instrumen kepuasan yang digunakan adalah instrumen (Service Quality) SERVQUAL. Kuesioner kepuasan ini meliputi aspek dimensi pada kepuasan pasien yaitu : bukti fisik (tangibles), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dengan memakai alat ukur lembar kuesioner yang terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan dengan komponen jawabannya adalah : STS : 1, TS : 2, S : 3, SS : 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

- a. Puas : > 75% jawaban tertinggi
- b. Cukup Puas : 56% - 75% jawaban tertinggi
- c. Kurang Puas : <56% dari jawaban tertinggi

Kisi – kisi kuesioner tentang kepuasan pasien sebagai berikut :

(Instrumen SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994)) :

Tabel 3.3 Kisi – kisi tentang kepuasan pasien

No	Pernyataan Pasien	Indikator
1.	Tangibles (bukti fisik)	1. Kondisi di ruang perawatan 2. Kebersihan di ruang perawatan

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Fasilitas tambahan di ruang perawatan 4. Sarana komunikasi 5. Penampilan perawat
2. Empathy (emati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan prosedur pendaftaran rawat inap 2. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan perawat 3. Keramahan perawat 4. Perhatian perawat kepada pasien 5. Kemudahan menyalurkan aspirasi
3. Responsiveness (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan 2. Sikap positif perawat dalam memberikan pelayanan
4. Reliability (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian perawat dalam memberikan pelayanan 2. Perawat mampu memenuhi kebutuhan pasien tanpa kesalahan 3. Kemudahan mendapatkan informasi medis
5. Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi 2. Kredibilitas 3. Keamanan

H. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebelum menggunakan kuesioner dalam penelitian terlebih dahulu dilakukan uji coba untuk mengukur validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui baik atau tidaknya instrumen sebagai pengumpul data.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, 2014 validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara menghitung korelasi masing – masing pernyataan menggunakan tehnik

korelasi “*product moment*” . suatu instrumen dikatakan valid apabila r hitung $> r$ tabel.

Menurut peneliti hasil uji validitas untuk variabel perilaku caring perawat bahwa 25 butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa 13 butir nomor pertanyaan tidak valid karena diperoleh r hitung $< r$ tabel, yaitu pada butir pertanyaan nomor 1 (0,080), 2 (0,297), 4 (0,026), 5 (0,0006), 10 (0,285), 11 (0,233), 12 (0,328), 15 (0,317), 18 (0,239), 19 (0,148), 22 (0,259), 24 (0,437), 25 (0,404) dinyatakan tidak valid. Selanjutnya pada butir pertanyaan tersebut didropout sehingga pertanyaan pada variabel perilaku caring perawat menjadi 12 butir.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Indrawati, 2015 reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, kerandalan, konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran. Untuk reliabilitas data akan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila r_{11} lebih besar dari 0,60 (Ghazali, 2010).

Hasil uji reliabilitas dengan melihat nilai *cronbach Alpha* (r_{11}) pada variabel perilaku caring perawat diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,722, sehingga kedua nilai ini lebih besar 0,60 maka dapat disimpulkan data penelitian reliabel.

I. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian :

1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Dilakukan pemeriksaan atau pengecekan kelengkapan data yang terkumpul, bila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam pengumpulan data harus diperiksa kembali. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Menurut Notoatmojo (2014) editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut :

- a. Apakah lengkap, semua pertanyaan yang sudah diisi.
- b. Apakah jawaban atau tulisan masing – masing pertanyaan terbaca cukup jelas.
- c. Apakah jawaban relevan dengan pertanyaan.
- d. Apakah jawaban dari pertanyaan yang diberikan konsisten dengan pertanyaan yang lain.

2. Skoring

Menurut (Rasimin, 2018) scoring adalah memberikan penelitian atau skor. Dalam kepuasan pasien memberikan skor 4 jika selalu, skor 3 jika sering, skor 2 jika kadang – kadang, dan skor 1 jika tidak pernah. Sedangkan perilaku caring perawat diberi skor 1 jika tidak pernah, skor 2 jika kadang – kadang, skor 3 jika sering dan skor 4 jika selalu.

3. Pemberian Kode (*Coding*)

Coding merupakan kode numerik terhadap data yang terdiri dari beberapakategori. Pemberian kode ini sangat penting pada pengolahan dan analisa data komputer. Hasil jawaban dari setian pertanyaan kuesioner diberi kode angka sesuai dengan petunjuk.

- a. Data Umum

1) Responden

Responden 1 = R1

Responden 2 = R2

Responden 3 = R3, dan seterusnya

b. Data khusus

1) Perilaku caring perawat

PC 1 = baik

PC 2 = cukup

PC 3 = kurang

2) Kepuasan pasien

KP 1 = puas

KP 2 = cukup puas

KP 3 = kurang puas

3. Tabulasi (*Tabulating*)

Menurut Rasimin (2018) *tabulating* adalah pembuatan tabel – tabel data yang sesuai dengan tujuan penelitian, tabulasi dapat dibuat dengan menggunakan distribusi frekuensi. Adapun hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan dengan menggunakan skala kumulatif yaitu sebagai berikut :

100%	= seluruh responden
76-99%	= hampir seluruh responden
51-75%	= sebagian besar responden
50%	= setengah responden
25-49%	= sebagian kecil dari responden
0%	= tidak ada satupun dari responden

4. *Transferring*

Peneliti akan melakukan pemindahan berupa kode – kode yang ditabulasikan pada program tertentu, dalam hal ini peneliti menggunakan SPSS versi 22 untuk mempercepat dalam proses analisa data.

5. *Entering*

Entering merupakan proses saat peneliti memasukkan data ke program computer setelah ditabulasi untuk selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

6. *Cleaning*

Setelah data yang telah dimasukkan ke program SPSS selesai, maka peneliti akan memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan ke dalam pengolahan data sudah selesai atau untuk mencari apakah terdapa kesalahan atau tidak pada saat data sudah dimasukkan.

J. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis :

1. Univariate yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada analisis ini dapat menghasilkan distribusi dan presentase tiap variabel. Analisis univariat ini dihitung dan didiskripsikan adalah variabel perilaku caring perawat dan kepuasan pasien dalam satuan presentase (%).
2. Bivariate adalah analisis yang digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel independen yaitu perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan analisis korelasi *rank spearman* (r_{xy}), adapun alasannya yaitu karena untuk mencari hubungan antara 2 variabel, data distribusi tidak normal dan variabel ordinal. Adapun perhitungan analisis data dengan korelasi rank spearman dalam penelitian menggunakan bantuan program komputer SPSS *reelase* 22,0. Hal ini dapat diinterpretasikan hasil analisis :

- a. H_0 ditolak bila $p < 0.05$, yang berarti ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.
- b. H_0 diterima bila $p > 0.05$, yang berarti tidak ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil serta pembahasan data yang sudah terkumpul mengenai “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Sari Medika Ambarawa”. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa dengan 30 responden. Hasil survei mencakup data umum termasuk usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden dan khusus yang menampilkan data hasil kuesioner yang diisi oleh responden. Data diterangkan sebagai distribusi frekuensi dan presentase dan dianalisis menggunakan uji *rank spearman (rxy)*.

A. Data Umum

a. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022

Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Perempuan	13	43,3
Laki - Laki	17	56,7
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, menunjukkan karakteristik reponden sebagian besar berjenis kelamin Laki - Laki berjumlah 17 orang (56,7%), dan hampir setengahnya berjenis kelamin Perempuan berjumlah 13 orang (43,3%).

2) Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022

Klasifikasi Umur Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
17-25	7	23,4
26-35	4	13,3
36-45	4	13,3
>45	15	50
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dengan presentase, sebagian besar memiliki kelompok umur >45 tahun sebanyak 15 orang (50%). Sedangkan sebagian kecil adalah kelompok umur 26-35 dan 36-45 tahun sebanyak masing – masing 4 orang (13,3%).

3) Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Pasien Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Tahun 2022

Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	13	43,3
SMP	10	33,3
SMA	7	23,4
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didapatkan sebagian adalah SD sebanyak 13 orang (43,3%), sedangkan sebagian kecil adalah SMA sebanyak 7 orang (23,4%).

4) Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Pasien Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Ambarawa Tahun 2022

Klasifikasi Pekerjaan Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Buruh	10	33,3
Swasta	4	13,3
IRT	8	26,7
Petani	3	10
Pedagang	4	13,3
Pelajar	1	3,4
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapatkan hampir sebagian adalah Buruh sebanyak 10 orang (33,3%) sedangkan sebagian kecil adalah masih pelajar sebanyak 1 orang (3,4%).

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Analisis ini menggunakan distribusi frekuensi serta persentase dari responden menurut umur dan variabel bebas adalah perilaku caring perawat dan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Data dipaparkan dalam bentuk tabel dan teks.

a. Perilaku caring perawat

Hasil analisis univariat variabel perilaku caring dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Perilaku Caring Perawat	Frekuensi	%
Baik	20	66,7
Cukup	3	10,0
Kurang	7	23,3

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Dari Tabel 3.5 dapat diketahui, distribusi frekuensi menurut responden, perawat yang berperilaku caring baik adalah 20 orang (66,7%), cukup 3 orang (10,0%) dan kurang ada 7 orang (23,3%).

b. Kepuasan Pasien

Hasil analisis univariat terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	14	46,7
Cukup	16	53,3
Kurang	0	0
Jumlah	30	100

Dari Tabel 3.6 terlihat bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien Cukup puas berjumlah 16 orang (53,3%) dan puas lebih kecil berjumlah 14 orang (46,7%).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (perilaku caring perawat) dan variabel terikat (kepuasan pasien) Jika data yang diolah memberikan $p\ value \leq \alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dan variabel terikat dan jika diperoleh hasil dengan nilai p terbatas lebih besar dari $\alpha = 0,05$ berarti bahwa tak ada hubungan yang signifikan antar variabel bebas dan variabel terikat.

a. Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien.

Tabel 4.7 Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>
	Puas		Cukup		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	9	45,0	11	55,0	20	100	0,016
Cukup	2	66,7	1	33,3	3	100	
Kurang	4	57,1	3	42,9	7	100	
Jumlah	15	50,0	15	50,0	30	100	

Dari tabel 3.7 terlihat bahwa 30 responden, 9 jawaban responden (45,0%) yang berperilaku caring baik dan merasa puas, 11 jawaban responden (55,0%) berperilaku caring cukup dan merasa cukup puas, 2 responden (66,7) berperilaku caring cukup dan puas, selanjutnya 1 responden (33,3%) merasa perilaku caring cukup puas, 4 responden (57,1%) merasa perilaku caring cukup puas dan 3 responden (42,9%) merasa perilaku caring kurang puas.

Hasil uji statistik *Rank Spearman (rxy)* menunjukkan bahwa $p = 0,016 < 0,05$, maka H_0 ditolak, H_a diterima yaitu ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Dalam hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki – laki. Dari 30 responden terdapat 17 (56,7%) responden berjenis kelamin laki – laki dan perempuan 13 (43,3%) responden. Menurut (Kotler dan Keller, 2012) kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud salah satunya adalah jenis kelamin, bahwa jenis kelamin laki – laki cenderung akan merasa cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa dibandingkan perempuan.

Perbedaan antara laki – laki dan perempuan terletak pada sifat – sifat sekunderitas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi – fungsi kejiwaan dan sifat kaum perempuan lebih emosional daripada kaum laki – laki. Perempuan lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasannya.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur >45 tahun (50%), 17 – 25 (23,4%), usia 26 – 35 dan 36-45 sama – sama menunjukkan hasil (13,3%). Hal ini karena seiring bertambahnya usia, usia sel dalam tubuh tentu akan mengalami penuaan sehingga mengalami penurunan fungsi organ dan akan berefek pada kesehatan tubuh seseorang dimana daya tahan tubuh/imunitas

akan menurun. Oleh karena itu, mereka yang berusia lanjut pun menjadi lebih mudah terserang penyakit.

Menurut (Aday & Aan) menyatakan usia muda (<35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah dibandingkan dengan usia tua (\geq 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar. Orang yang berusia muda (<35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah karena pada usia muda tingkat ego masih tinggi dan memiliki semangat tinggi untuk menuntut pelayanan yang maksimal sesuai yang diinginkan dan yang sudah menjadi haknya, sedangkan pada usia (\geq 35 tahun) cenderung tenang dan puas serta tidak menuntut sesuatu yang lebih.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SD 13 orang (43,3%). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Niken, 2013) yang mendapatkan bahwa sebagian besar yang dirawat di rumah sakit ialah responden berpendidikan rendah sebanyak (69,2%) dan penelitian oleh (Yasimin, 2015) didapatkan bahwa sebagian besar responden yang dirawat di rumah sakit ialah yang berpendidikan rendah sebanyak (53,1%), hasil penelitian ini juga didukung oleh (Julinty, 2013) bahwa terdapat hubungan positif antara status kesehatan dengan tingkat pendidikan.

Pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi daripada pasien yang berpendidikan tinggi dan semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan

keterampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi (Yulianti, 2013). Peneliti berasumsi tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap seorang dalam memberikan respon terhadap sesuatu yang sifatnya dari luar. Seseorang yang berpendidikan tinggi akan memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa sebagian besar pekerjaan responden ialah buruh pabrik terdapat 10 responden (33,3%). Asumsi peneliti buruh pabrik adalah seseorang yang bekerja di suatu perusahaan. Beberapa alasan pekerjaan ini banyak diminati karena gaji UMR yang cukup lumayan dan diterima selama sebulan sekali.

5. Perilaku Caring Perawat di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Secara umum perilaku caring perawat di Klinik Sari Medika Ambarawa cenderung baik. Berdasarkan analisis univariat, distribusi frekuensi responden yang perilaku caring perawat baik sebanyak 20 orang (66,7%), cukup 3 orang (10,0%) dan kurang sebanyak 7 orang (23,3%). Dari hasil tersebut perilaku caring perawat sudah baik. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa rata – rata perawat berperilaku caring baik. Hasil ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harnifah (2017) yang menunjukkan bahwa hampir seluruh perawat berperilaku caring baik kepada pasiennya sebanyak 82,5% dan juga penelitian Eka Putri Umayah

(2017) juga menunjukkan bahwa mayoritas caring perawat yang baik dalam klasifikasi tinggi yaitu sebanyak 77,2%.

Sejalan dengan definisi caring menurut (Watson, 2012) yaitu caring merupakan bentuk kepedulian perawat terhadap klien sebagai penghargaan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Gambaran perilaku caring perawat di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa ini sebenarnya perlu mendapatkan perhatian lagi, meskipun presentase yang mempresentasikan perawat berperilaku caring lebih tinggi dari pada perawat yang berperilaku kurang caring, namun masih ada hampir sebagian yang mempresentasikan perawat berperilaku kurang caring.

Menurut (Gibson, John & James, 2010) ditekankan bahwa faktor – faktor yang dapat mempengaruhi perilaku caring perawat yaitu : Umur Dari hasil penelitian menyatakan bahwa umur perawat di klinik Rawat Inap Sari Medika sebagian besar berada pada rentang usia 25 – 35 tahun. Umur dikelompokkan berdasarkan kategori Depkes dan rentang usia 25-35 dikategorikan sebagai dewasa awal. Peneliti berasumsi kategori dewasa awal cenderung memiliki tingkat kematangan berfikir yang lebih baik dan lebih bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukan serta lebih produktif dalam melakukan sesuatu. Termasuk dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasiennya.

Kedua ada Jenis Kelamin, hasil penelitian menunjukkan jenis kelamin perawat di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa hampir seluruhnya yaitu perempuan. Menurut PPNI, 2017 bahwa sebagian besar

perawat di Indonesia didominasi oleh perempuan (71%). Menurut peneliti perempuan dalam memberikan pelayanan keperawatan lebih teliti dan sabar, termasuk dalam melakukan dokumentasi asuhan keperawatan.

Ketiga yaitu Pendidikan, hasil penelitian didapatkan bahwa perawat di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa sebagian besar DIII. Tenaga perawat yang memiliki pendidikan memadai sesuai profesinya diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan medis dan tindakan keperawatan sesuai kebutuhan pasien. Hal ini didukung oleh (Pangewa, 2017) bahwa faktor pendidikan mempengaruhi perilaku kerja.

Keempat ada Masa Kerja, menurut hasil penelitian masa kerja perawat di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa hampir semuanya masa kerjanya >5 tahun. Menurut peneliti semakin lama masa kerja seorang perawat membuat perawat semakin terampil dalam melakukan asuhan keperawatannya. Menurut (Riani, 2011) karyawan yang lebih lama bekerja (senior) akan lebih produktif dari karyawan yang junior.

Dan dari 12 pertanyaan kuesioner perilaku caring perawat kepada pasien, nilai terendah berada pada pertanyaan kuesioner nomor 6 yaitu perawat mendengarkan keluhan saya, sebagai perawat hal wajib yaitu selalu mendengarkan keluhan pasien sebagai bentuk caring kepada pasien. Dengan hal tersebut maka pasien akan merasa puas jika diperhatikan oleh perawat, oleh karena itu perawat harus menekankan kembali sikap caring dalam asuhan praktik keperawatan.

6. Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

Secara umum kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien Cukup puas dengan berjumlah 14 orang (46,7) dan puas lebih kecil berjumlah 14 orang (46,7%). Hasil ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017) yang menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien merasa cukup puas sebanyak 30 orang (75,0%) dan penelitian oleh Eka Putri Umayah (2017) juga menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien dalam klasifikasi tinggi yaitu sebanyak 50 orang (87,7%). Sejalan dengan yang disampaikan oleh (Nursalam, 2011) yaitu Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh berbagai aspek, salah satu diantaranya yaitu tingkat kepuasan pasien dan sejalan dengan Kepmenkes 129 tahun (2008) standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$.

Dari 20 pertanyaan di kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, nilai terendah berada pada pertanyaan kuesioner nomor 12 (13,3%) perawat selalu memperhatikan keluhan pasien tentang penyakitnya. Klinik harus lebih meningkatkan peran perawat dalam melakukan pendidikan kesehatan kepada pasiennya atau sebagai educator, seperti contohnya memberikan informasi mengenai pencegahan agar penyakit pasien tidak kambuh lagi. Hal tersebut sangat berguna dan bermanfaat bagi pasien dan dapat meningkatkan angka kepuasan pasien.

7. Hubungan antara Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan analisis bivariat diketahui bahwa dari, 9 jawaban responden (45,0%) yang berperilaku caring baik dan merasa puas, 11 jawaban responden (55,0%) berperilaku caring cukup dan merasa cukup

puas, 2 responden (66,7) berperilaku caring cukup dan puas, selanjutnya 1 responden (33,3%) merasa perilaku caring cukup puas, 4 responden (57,1%) merasa perilaku caring cukup puas dan 3 responden (42,9%) merasa perilaku caring kurang puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa dengan nilai signifikan $p = 0,016 < 0,05$.

Menurut kuesioner perilaku caring perawat yang telah diisi, item 1 sebanyak 13,3% responden menjawab benar tentang perawat merasa bersalah/menesal kepada klien, item 2 sebanyak 33,3% responden menjawab benar mengenai perawat berpakaian rapi ketika bekerja dengan klien, item 3 sebanyak 70% responden menjawab benar kesungguhan perawat merawat klien, item 4 sebanyak 70% mengidentifikasi gaya hidup pasien, item 5 sebanyak 10% responden menjawab benar mengenai melaporkan kondisi klien kepada perawat senior, item 6 sebanyak 10% responden menjawab benar mengenai perawat mendengarkan keluhan klien, item 7 sebanyak 3,3% mengenai konsultasi dengan dokter mengenai klien, item 8 sebanyak 16,8% mengenai perawat memberikan dukungan kepada klien, item 9 sebanyak 26,8% responden menjawab benar mengenai perawat memberikan informasi kepada klien, item 10 sebanyak 20% responden menjawab benar mengenai perawat bersikap kompeten, item 11 sebanyak 16,8% responden menjawab benar mengenai perawat melibatkan

klien dalam perawatan, item 12 sebanyak 16,8% responden menjawab benar mengenai perawat menjaga privacy klien.

Dari data kuesioner kepuasan pasien, item 1 sebanyak 86,8% responden menjawab benar mengenai pelayanan keperawatan pasien di klinik baik, item 2 sebanyak 16,8% responden menjawab benar mengenai perawat memberikan informasi yang jelas, item 3 sebanyak 66,8% responden menjawab benar mengenai perawat mampu menangani masalah dengan cepat, item 4 sebanyak 26,8% responden menjawab benar mengenai perawat menjelaskan prosedur kepada klien, item 5 sebanyak 26,8% responden menjawab benar mengenai perawat mengupayakan agar klien senang saat diperiksa, item 6 sebanyak 50% responden menjawab benar mengenai perawat segera menangani klien, item 7 sebanyak 56,8% responden menjawab benar perawat melakukan tindakan cepat saat dibutuhkan, item 8 sebanyak 50% responden menjawab benar mengenai perawat membantu klien dalam perawatan, item 9 sebanyak 16,8% responden menjawab benar mengenai pelayanan pemeriksaan sudah memenuhi standar medis, item 10 sebanyak 43,3% responden menjawab benar mengenai kemampuan perawat menetapkan masalah, item 11 sebanyak 76,8% responden menjawab benar mengenai keterampilan perawat dalam tindakan, item 12 sebanyak 90% responden menjawab benar mengenai perawat selalu perhatian kepada keluhan klien, item 13 sebanyak 93,3% responden menjawab benar mengenai perawat memperhatikan klien, item 14 sebanyak 43,3% responden menjawab benar mengenai perawat

berusaha agar klien merasa puas, item 15 sebanyak 20% responden menjawab benar mengenai perawat memeriksa klien dengan kesabaran, item 16 sebanyak 13,3% responden menjawab benar mengenai perawat memberikan informasi mengenai tarif, item 17 sebanyak 56,8% responden menjawab benar mengenai perawat menjaga agar kondisi diruangan perawatan tetap bersih, item 18 sebanyak 66,8% responden menjawab benar mengenai perawat menjaga agar alat – alat tetap bersih, item 19 sebanyak 76,8% perawat memeriksa kelengkapan/kesiapan alat yang dipakai, item 20 sebanyak 23,3% responden menjawab benar mengenai fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Peneliti beranggapan bahwa semakin perawat berperilaku caring baik dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan memuaskan, sedangkan perawat berperilaku kurang caring maka kepuasan pasien terhadap pelayanan juga kurang puas. Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan keperawatan yang optimal dan profesional dengan menerapkan perilaku caring perawat sebagai landasannya dalam melakukan setiap tindakan praktik keperawatan.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun Keterbatasannya yaitu jumlah responden yang terbatas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bedasarkan analisis tentang hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin yaitu sebagian besar adalah laki laki sebanyak 17 orang (56,7%), untuk kelompok umur sebagian besar >45 tahun sebanyak 15 orang (50%), pendidikan terakhir hampir sebagian adalah SD sebanyak 13 orang (43,3%) dan pekerjaan responden hampir sebagian adalah buruh sebanyak 10 orang (33,3%).
2. Perilaku caring perawat berdasarkan data riset di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa Sebagian besar (66,7%) perawat berperilaku caring.
3. Kepuasan pasien berdasarkan data riset mayoritas (50,0%) merasa cukup puas dan puas sebanyak (46,7%)
4. Ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa dengan hasil ($p=0,016$)

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan perilaku caring perawat terhadap pasien. Data yang di peroleh supaya menjadi pedoman untuk ditindak lanjuti.

2. Pendidikan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu keperawatan, terutama dalam memberikan asuhan keperawatan dengan konsep caring yang diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya mengenai Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh, A., Sjattar, EL. 2013. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia* Vol. 6 No.2 September 2013.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2013). Buku Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African Journal of Business Management*, 35(4), 27–38. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v35i4.666>
- Depkes RI. 2008. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Dwidiyanti, M. 2013. Konsep Caring.Semarang: Hasani
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Ikafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP dr Wahidin Sudirohusodo Makasar Ward in Dr . Wahidin Sudirohusodo Hospital Makass. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146.
- Ikafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP dr Wahidin Sudirohusodo Makasar Ward in Dr . Wahidin Sudirohusodo Hospital Makass. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.

- Maela, N., Martyastuti, N. E., Semarang, P. K., Studi, P., Fakultas, K., Kesehatan, I., & Pekalongan, U. (2020). *Literature Review : Hubungan Perilaku Caring Dan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan*. 19(2017), 84–90.
- Masturoh, I & Nauri, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Muninjaya, A.A. Gde (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmojo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. hal 140.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan : pendekatan praktis*.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan* (5th ed.). Jakarta: EGC.
- Octaviani, N., Jauhari, Z., & Wulandari, R. Y. (2020). WELLNESS AND HEALTHY MAGAZINE Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien Review. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(2), 321. <https://wellness.journalpress.id/wellness>
- Pohan, I. 2010. *Penjamin Suatu Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P., & Perry, A. 2008. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, Jakarta: EGC
- Puspitasari, P. (2009). *Hubungan Antara Perilaku..., PIPIT PUSPITASARI, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016*.
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.\
- Rasimin. (2018). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif* (pp. 1–255). [http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4494/1/METODOLOGI PENELITIAN Pendekatan Praktis Kualitatif.pdf](http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4494/1/METODOLOGI%20PENELITIAN%20Pendekatan%20Praktis%20Kualitatif.pdf)
- Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., Nur, A., & Sari, I. (2021). *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasi dan rajawali rumah sakit umum anutapurapalu*. 2,25–31. <https://journal.stikij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/32>

- Susanti, T. Y., & Apriana, R. (2019). Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 3(1), 0–11. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v3i1.1078>
- Tiara, & Lestari, A. (2013). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, IX(2), 115–120.
- Utami, V. (2019). *Hubungan Caring Perawat Dengan kepuasan pasien*.
- Watson, R., & Lea, A. (1997). The caring dimensions inventory (CDI): content validity, reliability and scaling. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 87–94. <http://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997025087>.
- Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African Journal of Business Management*, 35(4), 27–38. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v35i4.666>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113.

LAMPIRAN



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513

Telepon : (024) 6925408 Faksimile : (024) 6925408

Laman : www.unw.ac.id Surel : ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0175/SM/F.Kes/UNW/I/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Studi Pendahuluan

Ungaran, 24 Januari 2022

Kepada,
Yth. Kepala Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa

Di
T e m p a t

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa program studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo atas nama:

Nama : Fransisca Widya Pratiwi
Nomor Induk Mahasiswa : 010118A059

Kami mohon untuk diberikan izin melaksanakan Studi Pendahuluan dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa".

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kep.
NIK. 1.1.270975.12.98.011

Tembusan:
Pertinggal



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513
Telepon : (024) 6925408 Faksimile : (024) 6925408
Laman : www.unw.ac.id Surel : ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0174/SM/F.Kes/UNW/I/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian Dan Mencari Data

Ungaran, 24 Januari 2022

Kepada,
Yth. Kepala Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa

Di
T e m p a t

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa program studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo atas nama:

Nama : Fransisca Widya Pratiwi
Nomor Induk Mahasiswa : 010118A059

Kami mohon untuk diberikan izin melaksanakan **Penelitian Dan Mencari Data** dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul "**Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa**".

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.



Tembusan:
Pertinggal



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UPT PERPUSTAKAAN
Jl. Diponegoro No.186, Gedang Anak, Ungaran Timur, Mijen, Gedang Anak, Kec. Ungaran Timur, Semarang, Jawa Tengah 50512
Website: unw.ac.id | Telepon: (024) 6925408

SURAT KETERANGAN CEK TURNITIN PLAGIARISME


No. Surat : 4020/PERPUSUNW/II/2022

UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Fransisca Widya Pratiwi
NIM : 010118A059
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi/ KTI : Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa

Dinyatakan **SUDAH** memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap subbab naskah Skripsi/ KTI yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian Skripsi/ KTI.

Ungaran, 15/02/2022

Ko. UPT Perpustakaan,

Anik Ambarwati, S. Hum

4020



KLINIK SARI MEDIKA

Mitra Kesehatan Anda

Jl. Jend. Sudirman No. 38 Kupang Rengas Ambarawa Semarang

Telp. (0298) 594 989/6052502 Hp. 085870064102

Email : kliniksarmed38@gmail.com

No : 009/KL.SM/II/2022

: -

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Kesehatan Program Studi S1 Keperawatan

Universitas Ngudi Waluyo

Di Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 0174/SM/F.Kes/UNW/II/2022 perihal Permohonan Penelitian dan Mencari Data, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswi saudara yang bernama :

Nama : Fransisca Widya Pratiwi

N I M : 010118A059

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

telah selesai melaksanakan penelitian di Klinik Sari Medika Ambarawa, mulai tanggal 17 Januari s/d 4 Februari 2022.

Demikian untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Ambarawa, 4 Februari 2022

Hormat saya,



Ramantia Prihantina, S.Farm., Apt.
WAKIL DIREKTUR



NGUDI WALUYO
UNIVERSITY

TOEFL SCORE REPORT

TOEFL is a registered trademark of Educational Testing Service (ETS).
This program is not approved or endorsed by ETS.



Name	Fransisca Widya Pratiwi
Registration Number	083/III/2021
DOB	Kab.Semarang, 17 September 2000
Test Date	22 Juli 2021
Listening Comprehension	41
Structure and Writing Expression	55
Reading Comprehension	39
Total Score	450



Maya Kurnia Dewi, S.S., M.Hum

The head of language laboratory

*Sertifikat TOEFL hanya bisa digunakan di lingkungan internal Universitas Ngudi Waluyo

Scanned by TapScanner



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1

Jl. Diponegoro No 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab.
Semarang - Jawa Tengah

Telp. (024) 6925408 & Fax. (024) -6925408

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nomor Induk: 010118A059

Nama Mahasiswa: FRANSISCA WIDYAPRATIWI

No	KodeMK	Mata Kuliah	SKS	Nilai Huruf	Nilai Angka	Total Nilai
1	HSE1601	AGAMA	2	A	4	8
2	HSE1602	BAHASA INDONESIA	2	B	3	6
3	HSE1605	BAHASA INGGRIS 1	2	B	3	6
4	HSE1606	BAHASA INGGRIS 2	2	AB	3.5	7
5	HSE1607	BAHASA INGGRIS KEPERAWATAN	2	B	3	6
6	IDK1614	BIOSTATISTIK	2	AB	3.5	7
7	IKD1619	FALSAFAH DAN TEORI KEPERAWATAN	3	BC	2.5	7.5
8	IDK1611	ILMU DASAR KEPERAWATAN I (ANFIS & BOKIMIA)	5	C	2	10
9	IDK-1612	ILMU DASAR KEPERAWATAN II	4	C	2	8
10	IKKOM49	INTERVENSI TRAUMA & KRISIS	2	AB	3.5	7
11	IKK1633	KEPERAWATAN ANAK I	3	B	3	9
12	IKK1637	KEPERAWATAN ANAK II	3	AB	3.5	10.5
13	IKKOM48	KEPERAWATAN BENCANA	3	AB	3.5	10.5
14	IKD1615	KEPERAWATAN DASAR 1	4	B	3	12
15	IKD1620	KEPERAWATAN DASAR 2	4	AB	3.5	14

16	IKK1641	KEPERAWATAN GAWAT DARURAT	3	B	3	9
17	IKKOM47	KEPERAWATAN GERONTIK	4	A	4	16
18	IKK1640	KEPERAWATAN HIV-AIDS	2	B	3	6
19	IKKOM46	KEPERAWATAN KELUARGA	4	A	4	16
20	IKK1636	KEPERAWATAN KESEHATAN JIWA I	3	B	3	9
21	IKK1639	KEPERAWATAN KESEHATAN JIWA II	3	B	3	9
22	IKKOM44	KEPERAWATAN KOMUNITAS I	2	AB	3.5	7
23	IKKOM45	KEPERAWATAN KOMUNITAS II	4	A	4	16
24	IKK-1642	KEPERAWATAN KRITIS	4	A	4	16
25	IKK-1632	KEPERAWATAN MATERNITAS I	4	AB	3.5	14
26	IKK1634	KEPERAWATAN MATERNITAS II	2	AB	3.5	7
27	IKK1631	KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH 1	3	AB	3.5	10.5
28	IKK1635	KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH II	3	B	3	9
29	IKK1638	KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH III	3	A	4	12
30	IKD1624	KEPERAWATAN MENJELANG AJAL DAN PALIATIF	3	B	3	9
31	IKD1625	KESELAMATAN PASIEN DAN KESELAMATAN KESEHATAN KERJA DALAM KEPERAWATAN	2	A	4	8
32	HSE1604	KEWARGANEGARAAN	2	AB	3.5	7
33	HSE1609	KEWIRUSAHAAN	2	A	4	8
34	IKD 1618	KOMUNIKASI DALAM KEPERAWATAN	4	AB	3.5	14
35	IKD1616	KONSEP DASAR KEPERAWATAN 1	3	B	3	9
36	IKD1617	KONSEP DASAR KEPERAWATAN II	3	AB	3.5	10.5
37	IKKOM50	KULIAH KERJA NYATA (KKN)	3	A	4	12
38	IKD1626	MANAJEMEN KEPERAWATAN	4	B	3	12
39	IKD1628	MANAJEMEN MUTU	2	AB	3.5	7
40	IKD1627	METODOLOGI PENELITIAN	4	AB	3.5	14
41	HSE1603	PANCASILA	2	AB	3.5	7
42	IDK 1613	PATOFISIOLOGI	2	B	3	6









43	HSE1610	PENDIDIKAN ANTI KORUPSI	2	B	3	6
44	IKD1622	PENDIDIKAN DAN PROMOSI KESEHATAN	3	B	3	9
45	IKK1643	PRAKTIK KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH	3	AB	3.5	10.5
46	IKD1621	PSIKOSOSIAL DAN BUDAYA DALAM KEPERAWATAN	2	B	3	6
47	IKD1623	SISTEM INFORMASI KEPERAWATAN	2	A	4	8
48	TA 1651	SKRIPSI	6		0	0
49	IKD1629	TEHNOLOGI KESEHATAN	2	A	4	8
50	IKD1629	TERAPI KOMPLEMENTER	2	A	4	8
51	HSE1608	TOEFL	3	B	3	9








Jumlah SKS 148
Total Nilai (SKS x Nilai) 473
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) 3.20

Ketua Program Studi



Umi Aniroh, S.kp.,Ns.,M.Kes
(0614087402)

NO	TANGGAL KONSULTASI	HASIL KONSULTASI DAN SARAN - SARAN	TANDA TANGAN
1.	10 September 2021	Mengajukan judul (Acc) (melanjutkan membuat outline).	
2.	15 September 2021	konsultasi Outline (melanjutkan membuat BAB I)	
3.	4 Oktober 2021	konsultasi BAB I (mencari konsep teori faktor yang mempengaruhi kepuasan)	
4.	15 Oktober 2021	konsultasi BAB I (cantumkan tempat penelitian di judul)	
5.	28 Okt 21	Revisi Alur pikir Bab I sistematika tujuan penelitian	
6.	3 Nov 2021	Korekulan yg sebelumnya dilampirkan Suplemen Gab 2 Sistematika Bab II - kerangka teori	  

NO	TANGGAL KONSULTASI	HASIL KONSULTASI DAN SARAN - SARAN	TANDA TANGAN
7	10 Jan 2022	- Kerangka Teori - lampirkan Daftar pustaka - Buat BAB 3	
8	17 Jan 2022	- tambahkan populasi - Uji validitas	
9	28 Jan 2022	- melanjutkan olah data	
10	31 Jan 2022	- melanjutkan BAB II	
11	11 Feb 2022	- Merambatkan Tujuan karakteristik - membuat Abstrak	
12	14 Feb 2022	- melaporkan hasil Turnitin	
13	16 Feb 2022	- Daftar ujian	

KUESIONER

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP SARI MEDIKA BANYUBIRU.

A. Perilaku Caring Perawat

Petunjuk pengisian :

Bacalah pertanyaan dengan baik, kemudian berilah tanda centang (\checkmark) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/saudara/i ketika menerima tindakan keparawatan dari perawat.

Keterangan :

TP : Tidak Pernah

KK : Kadang – Kadang

SR : Sering

SL : Selalu

Inisial :

Umur :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

No	Pertanyaan	TP	KK	SR	SL
1.	Perawat membantu saya dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari.				
2.	perawat berpenampilan rapi, bersih ketika bekerja.				
3.	Perawat bersungguh – sungguh dalam merawat saya ketikan sakit di klinik.				
4.	Perawat berbagi pengalaman dengan pasien untuk meningkatkan kesehatan pasien.				
5.	Perawat melaporkan kepada atasannya tentang kondisi saya.				
6.	Perawat mendengarkan keluhan saya				
7.	Perawat menyampaikan perkembangan kondisi saya kepada dokter.				
8.	Perawat memberikan dukungan kepada saya untuk tabah menghadapi kenyataan saat sakit				

9.	Perawat memberikan informasi tentang keadaan saya ketika saya bertanya.				
10.	Perawat terampil dalam semua tindakan yang dilakukan				
11.	Perawat melibatkan saya dalam melakukan tindakan keperawatan.				
12.	Perawat menutup tirai ketika melakukan tindakan keperawatan.				

Sumber : (Listianingsih,2014)

B. Kepuasan Pasien

Petunjuk pengisian :

1. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasa paling sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Sdr/i menjalani perawatan di Klinik dengan tanda (\surd) pada salah satu jawaban yang tersedia yaitu : SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju Sekali).
2. Usahakan semua terjawab dan tidak ada yang terlewat.
3. Kerahasiaan bapak/ibu/sdr/i akan kami jamin sepenuhnya.
4. Terimakasih atas partisipasi dan peran serta bapak/ibu/sdr/i.

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Secara keseluruhan pelayanan keperawatan pasien di Klinik baik.				
2.	Perawat memberitahu dengan jelas, suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam keperawatan.				
3.	Perawat mampu menangani masalah pemeriksaan pasien dengan cepat dan tepat.				
4.	Perawat memberitahu dengan jelas prosedur pelayanan pemeriksaan yang berlaku.				
5.	Perawat mengupayakan agar pasien merasa senang selama diperiksa.				
6.	Begitu saudara sampai diruang perawatan, perawat segera menangani.				
7.	Tindakan pemeriksaan dan perawatan cepat pada saat dibutuhkan.				
8.	Perawat membantu anda dalam pelayanan di ruang perawatan.				
9.	Pelayanan pemeriksaan pasien sudah memenuhi standar asuhan pelayanan medis.				

10.	Kemampuan perawat dalam menetapkan masalah.				
11.	Keterampilan perawat dalam melakukan tindakan pemeriksaan.				
12.	Perawat selalu perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.				
13.	Perhatian yang cukup tinggi kepada pasien selalu diberikan oleh perawat.				
14.	Perawat selalu berusaha agar pasien merasa puas dengan kepedulian yang baik.				
15.	Perawat memeriksa pasien dengan penuh kesabaran.				
16.	Informasi tentang tarif, sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas/perawat.				
17.	Perawat menjaga agar kondisi di ruang perawatan selalu bersih.				
18.	Perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih.				
19.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai.				
20.	Fasilitas fisik yang ada di ruang perawatan sesuai dengan jasa yang ditawarkan.				

Sumber : Abdul,dkk (2014).

No	Kode Responden	Inisial Responden	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Nomor Soal Perilaku Caring												Jumlah (SP)	SM	Presentase	Kategori	Coding
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
						Hasil Jawaban Kuesioner																
1	R1	Tn. R	49	SD	Buruh	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	41	44	0,93	baik	1
2	R2	Tn. Tn	59	SD	Swasta	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	32	44	0,5	kurang	3
3	R3	Ny. Pn	59	SD	IRT	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	3	36	44	0,82	baik	1
4	R4	Ny. Sl	48	SMP	IRT	2	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	2	32	44	0,5	kurang	3
5	R5	Ny. Ek	40	SD	IRT	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	32	44	0,5	kurang	3
6	R6	Tn. D	47	SD	Buruh	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	36	44	0,82	baik	1
7	R7	Ny. M	48	SMP	Buruh	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	38	44	0,86	baik	1
8	R8	Ny. D	39	SD	Pedagang	2	4	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	36	44	0,82	baik	1
9	R9	Ny. W	37	SMP	IRT	2	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	40	44	0,91	baik	1
10	R10	Tn. Rs	57	SD	Petani	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	32	44	0,5	kurang	3
11	R11	Ny. Pr	31	SMP	Pedagang	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	32	44	0,5	kurang	3
12	R12	Tn. J	48	SMP	IRT	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	35	44	0,79	baik	1
13	R13	Tn. Y	59	SMP	Buruh	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37	44	0,84	baik	1
14	R14	Ny. Tw	23	SMA	Buruh	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	32	44	0,5	kurang	3
15	R15	Ny. Dw	24	SMA	Buruh	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	44	0,79	baik	1
16	R16	Tn. St	49	SD	Swasta	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	37	44	0,84	baik	1
17	R17	Tn. Iz	22	SMA	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	39	44	0,89	baik	1
18	R18	Tn. Aj	22	SMA	Buruh	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	31	44	0,7	cukup	2
19	R19	Ny. Jm	69	SD	Petani	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	35	44	0,79	baik	1
20	R20	Ny. Sw	58	SMP	IRT	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	36	44	0,82	baik	1
21	R21	Ny. R	35	SMP	Pedagang	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	34	44	0,77	baik	1
22	R22	Ny. Sr	68	SD	IRT	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	31	44	0,7	cukup	2
23	R23	Ny. Ch	30	SD	Pedagang	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	34	44	0,77	baik	1
24	R24	Tn. Kr	35	SMP	Buruh	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	36	44	0,82	baik	1
25	R25	Tn. Rf	43	SD	Buruh	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	35	44	0,79	baik	1
26	R26	Tn. G	61	SD	Petani	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	35	44	0,79	baik	1
27	R27	Tn. Bd	39	SMP	Swasta	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	32	44	0,5	kurang	3
28	R28	Ny. K	25	SMA	IRT	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	40	44	0,91	baik	1
29	R29	Ny. Y	24	SMA	Buruh	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	42	44	0,95	baik	1
30	R30	Ny. Z	18	SMA	Pelajar	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	31	44	0,7	cukup	2

No	Kode Responden	Inisial Responden	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Nomor Soal Kepuasan Pasien																				Jumlah (SP)	SM	Presentase	Kategori	Coding
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
						Hasil Jawaban Kuesioner																								
1	R1	Tn. R	49	SD	Buruh	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	63	75	84%	Puas	1
2	R2	Tn. Tn	59	SD	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	75	81%	Puas	1
3	R3	Ny. Pn	59	SD	IRT	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	75	75%	Cukup Puas	2
4	R4	Ny. Sl	48	SMP	IRT	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	75	75%	Cukup Puas	2
5	R5	Ny. Ek	40	SD	IRT	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	75	73%	Cukup Puas	2
6	R6	Tn. D	47	SD	Buruh	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	54	75	72%	Cukup Puas	2
7	R7	Ny. M	48	SMP	Buruh	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	64	75	86%	Puas	1
8	R8	Ny. D	39	SD	Pedagang	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	69	75	92%	Puas	1
9	R9	Ny. W	37	SMP	IRT	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	61	75	81%	Puas	1
10	R10	Tn. Rs	57	SD	Petani	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	52	75	69%	Cukup Puas	2
11	R11	Ny. Pr	31	SMP	Pedagang	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	60	75	90%	Puas	1
12	R12	Tn. J	48	SMP	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	52	75	69%	Cukup Puas	2
13	R13	Tn. Y	59	SMP	Buruh	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	75	75%	Cukup Puas	2
14	R14	Ny. Tw	23	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	67	75	89%	Puas	1
15	R15	Ny. Dw	24	SMA	Buruh	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	54	75	72%	Cukup Puas	2
16	R16	Tn. St	49	SD	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	62	75	83%	Puas	1
17	R17	Tn. Iz	22	SMA	Swasta	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	54	75	72%	Cukup Puas	2
18	R18	Tn. Aj	22	SMA	Buruh	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	55	75	73%	Cukup Puas	2
19	R19	Ny. Jm	69	SD	Petani	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	75	75%	Cukup Puas	2
20	R20	Ny. Sw	58	SMP	IRT	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	63	75	84%	Puas	1
21	R21	Ny. R	35	SMP	Pedagang	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	53	75	71%	Cukup Puas	2
22	R22	Ny. Sr	68	SD	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	75	79%	Puas	1
23	R23	Ny. Ch	30	SD	Pedagang	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	70	75	93%	Puas	1
24	R24	Tn. Kr	35	SMP	Buruh	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	51	75	68%	Cukup Puas	2
25	R25	Tn. Rf	43	SD	Buruh	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	69	75	92%	Puas	1
26	R26	Tn. G	61	SD	Petani	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	54	75	72%	Cukup Puas	2
27	R27	Tn. Bd	39	SMP	Swasta	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61	75	81%	Puas	1
28	R28	Ny. K	25	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	52	75	69%	Cukup Puas	2
29	R29	Ny. Y	24	SMA	Buruh	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	65	75	87%	Puas	1
30	R30	Ny. Z	18	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	63	75	84%	Puas	1

Statistics

		Caring Perawat	Kepuasan
N	Valid	30	30
	Missing	0	0

Caring Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	20	66,7	66,7	66,7
	cukup	3	10,0	10,0	76,7
	kurang	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	15	50,0	50,0	50,0
	Puas	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Caring Perawat * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Cukup	Puas	
Caring Perawat	baik	Count	11	9	20
		Expected Count	10,0	10,0	20,0
		% within Caring Perawat	55,0%	45,0%	100,0%
		% within Kepuasan	73,3%	60,0%	66,7%
	cukup	Count	1	2	3
		Expected Count	1,5	1,5	3,0
		% within Caring Perawat	33,3%	66,7%	100,0%
		% within Kepuasan	6,7%	13,3%	10,0%
	kurang	Count	3	4	7
		Expected Count	3,5	3,5	7,0
		% within Caring Perawat	42,9%	57,1%	100,0%
		% within Kepuasan	20,0%	26,7%	23,3%
Total	Count	15	15	30	
	Expected Count	15,0	15,0	30,0	
	% within Caring Perawat	50,0%	50,0%	100,0%	
	% within Kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	

Correlations

			caring perawat	kepuasan
Spearman's rho	caring perawat	Correlation Coefficient	1,000	-,435*
		Sig. (2-tailed)	.	,016
		N	30	30
	kepuasan	Correlation Coefficient	-,435*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,016	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

DOKUMENTASI

