

LAPORAN TUGAS AKHIR PROGRAM RPL

METODE PERILAKU CARING PERAWAT KEPADA PASIEN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Nama: NOVI SOFIYANA

NIM: 017232009

Dosen Pembimbing: Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB

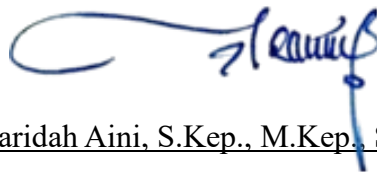
**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

1. Judul : Metode Perilaku Caring Perawat Kepada Pasien Rawat Inap
Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di RS
Restu Ibu Balikpapan
2. Mahasiswa Pelaksana
- Nama : Novi Sofiyana
- NIM : 017232009
- Program Studi : S1 Keperawatan
- Fakultas : Kesehatan
- No. HP : 081350502102
- Email : novisofiyana@gmail.com
3. Instansi Bekerja : Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan
4. Lama Bekerja : 23 Tahun

Ungaran, Maret 2025

Dosen Pembimbing,



Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB

NIDN: 0629037605

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Kinerja berjudul:

**METODE PERILAKU CARING PERAWAT KEPADA PASIEN
RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**

Disusun Oleh:

NOVI SOFIYANA

NIM: 017232009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Karya Kinerja Program Studi
S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Maret 2025

Ungaran, 11 Maret 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep, Sp.KMB
NIDN: 0629037605

Dosen Penguji 1



Dr. Gipta Galih Widodo, S.Kp., M.Kep., Sp.KMB

NIDN: 0619047703

Dosen Penguji 2



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

NIDN: 0627097501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan



Drs. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J

NIDN: 0624128204

Dekan Fakultas Kesehatan



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

NIDN: 0627097501

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Novi Sofiyana

NIM : 017232009

Program Studi/ Fakultas : Keperawatan / Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir Karya Kinerja berjudul: **"METODE PERILAKU CARING PERAWAT KEPADA PASIEN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN"** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Tugas Akhir Karya Kinerja ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh dosen pembimbing dan nara sumber.
3. Tugas Akhir Karya Kinerja ini tidak memuat karya atau 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 di 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.

Balikpapan, 11 Maret 2025

Pembimbing

Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB

NIDN: 0629037605

Yang menyatakan

Novi Sofiyana

NIM: 017232009

KESEDIAAN PUBLIKASI

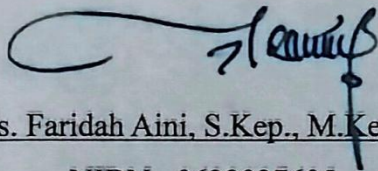
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Sofiyana
NIM : 017232009
Program Studi : S1 Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo tugas akhir karya kinerja saya yang berjudul “Metode Perilaku Caring Perawat Kepada Pasien Rawat Inap Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di RS Restu Ibu Balikpapan” beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar, yang ada dalam karya tulis ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*) misalnya Google.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

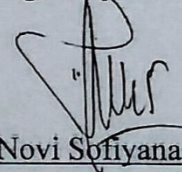


Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB

NIDN: 0629037605

Balikpapan, 11 Maret 2025

Yang menyatakan,



Novi Sofiyana

NIM: 017232009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Novi Sofiyana
NIM : 017232009
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 08 November 1977
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Menikah
Unit Kerja : Ruang Rawat Inap Corporate
Instansi : Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan
Alamat : Perumahan Pesona Alam Permai Blok C No. 3 RT 065
Kelurahan Batu Ampar, Kecamatan Balikpapan Utara
Kalimantan Timur, 76126
Handphone : 081350502102
Email : novisofiyana@gmail.com
Riwayat Pendidikan : - Tahun 1984-1990: Sekolah Dasar Negeri 002 Balikpapan
- Tahun 1990-1993: Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Balikpapan
- Tahun 1993-1996: Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Balikpapan
- Tahun 1996-1999: Akademi Keperawatan Pemprop. Kaltim Samarinda
- Tahun 2024-2025: S1 Keperawatan Jurusan Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2001 s.d sekarang: RS Restu Ibu Balikpapan

**METODE PERILAKU CARING PERAWAT KEPADA PASIEN
RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**

Abstrak

Latar Belakang: Perilaku *caring* perawat terhadap pasien rawat inap memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Pasien yang merasa diperhatikan dan dirawat dengan penuh kasih sayang cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, perilaku *caring* perawat bukan hanya sekadar tindakan kebaikan, tetapi merupakan komponen penting dari pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Tujuan: Pentingnya perilaku *caring* perawat kepada pasien rawat inap adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rawat inap. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah studi literature review. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah dengan melakukan telaah jurnal dan buku referensi dengan kata kunci perilaku *caring* perawat, dan kepuasan pasien.

Hasil: Perilaku *caring* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perubahan leadership dalam profesi keperawatan terus dikembangkan, diharapkan dapat diaplikasikan secara nyata, semakin berkembang, semakin diakui dan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kesimpulan ada hubungan yang signifikan perilaku *caring* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Perilaku *caring* sangat penting bagi setiap orang, juga sangat dibutuhkan bagi perawat selaku pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit.

Kata Kunci : perilaku *caring* perawat, kepuasan pasien.

**METHODS OF CARING BEHAVIOR IN NURSING TOWARDS INPATIENTS
TO IMPROVE THE QUALITY OF NURSING SERVICES AT RESTU IBU
HOSPITAL BALIKPAPAN**

Abstract

Background: The caring behavior of nurses towards hospitalized patients plays a very important role in improving the quality of nursing services. Patients who feel cared for and treated with affection tend to be more satisfied with the services they receive. Thus, the caring behavior of nurses is not merely an act of kindness, but an essential component of quality nursing care.

Objective: The importance of nurses' caring behavior towards hospitalized patients is to improve the quality of nursing services in inpatient care. The method used in this discussion is a review of literature studies. The sources of literature used in the preparation of this article are by reviewing journals and reference books with key words for nurse care, and patient satisfaction.

Results: Nurses caring behavior are related to the level of patient satisfaction in the hospital inpatient room. Changes in leadership in the nursing profession continue to be developed, expected to be developed, increasingly developed, increasing and can show professional improvement in providing health services. The conclusion is that there is a significant relationship between caring for nurses and the level of patient satisfaction in hospital stays. Caring behavior is very important for everyone, it is also very necessary for nurses as providers of nursing care in hospitals.

Keywords: nurse caring behavior, patient satisfaction.

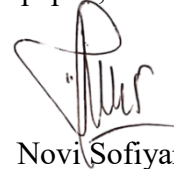
KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya yang berlimpah, sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir Program RPL yang berjudul “Metode Perilaku Caring Perawat Kepada Pasien Rawat Inap Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di RS Restu Ibu Balikpapan” dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir Program RPL ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep., selaku dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Faridah Aini, S.Kep., M.Kep., Sp.KMB, selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan serta saran-saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Program RPL ini mulai awal sampai akhir.
5. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Dr. Mark Green T. Engka, M.K.M., selaku Direktur Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan yang telah memberikan ijin melakukan studi.
7. Ns. Meilan Meivi Roring, S.Kep., sebagai Kepala Ruangan Corporate Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan beserta semua crew yang telah membantu dan mendukung.
8. Kepada Suami, Anak-anak, dan Keluargaku, yang sudah mendukung selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir Program RPL ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Laporan Tugas Akhir Program RPL ini dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis dan bermanfaat bagi Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.

Balikpapan, Maret 2025



Novi Sofiyana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KESEDIAAN PUBLIKASI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Lingkup Pengabdian dan Pengembangan	3
C. Tujuan Tugas Akhir	4
D. Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN TEORI	5
A. Profil Tempat Bekerja	5
B. Struktur Organisasi tempat bekerja	8
C. Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa di lokasi bekerja	9
D. Konsep Teori <i>Caring</i>	11
E. Asumsi Teori <i>Caring</i> Terhadap Konsep Keperawatan	15
BAB III KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN	17
A. Kinerja Pengabdian	17
B. Kinerja Pengembangan	18
BAB IV PEMBAHASAN	23
BAB V PENUTUP	26

DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1 SPO Memelihara Kepercayaan Pasien	22
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan	7
Gambar 2. Lorong Rawat Inap Ruang Corporate	9
Gambar 3. Lorong Rawat Inap Ruang Corporate	10
Gambar 4. Konsultasi dengan Kepala Ruangan	19
Gambar 5. Sosialisasi SPO kepada teman sejawat perawat ruang rawat inap	20

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Menyurat	31
----------------------	----