

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN KLIEN SELAMA  
PANDEMI COVID-19**

***Studi Cross Sectional* di Ruang Rawat Inap Kertawijaya RSUD  
Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto**



**NOVIYANTI LILIK FATIKA SARI**

**NIM : 201701095**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO  
2021**

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN SELAMA PANDEMI COVID-19**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Sekolah  
Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI  
Kabupaten Mojokerto



Oleh :

**NOVIYANTI LILIK FATIKA SARI**

**NIM : 201701095**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO  
2021**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* maka saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 21 September 2021

Yang menyatakan,



**NOVIYANTI LILIK FATIKA SARI**

**NIM : 201701095**

## SURAT PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir Program Studi Ilmu Keperawatan.

Judul : “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19”

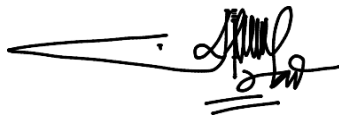
Nama : Noviyanti Lilik Fatika Sari

NIM : 201701095

Pada Tanggal : 21 September 2021

Oleh :

**Pembimbing I :**



**Ana Zakiyah, M.Kep**  
NIK : 162 601 114

**Pembimbing II :**



**Sri Sudarsih, S.Kp.,M.Kes**  
NIK : 162 601 036

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : NOVIYANTI LILIK FATIKA SARI  
NIM : 201701095  
Program Studi : ILMU KEPERAWATAN  
Judul Skripsi : "Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi ILMU KEPERAWATAN STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto

### DOSEN PENGUJI

**Penguji** : AGUS HARYANTO, S.Kep., Ns, M.Kes (.....)  
**Pembimbing** : ANA ZAKIYAH, M.Kep (.....)  
**Pembimbing** : SRI SUDARSIH, S.Kp., M.Kes (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 17 Oktober 2021

Ka. Prodi S-1 Ilmu Keperawatan

  
  
PROGRAM STUDI  
S-1 KEPERAWATAN  
ANA ZAKIYAH, M.Kep  
NIK : 162.601.036

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul *“Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto”*. Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Dr. Triastutik Sri Prastini, Sp.A selaku Direktur RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
2. Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes selaku Ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan serta waktu untuk bimbingan kepada penulis.
4. Sri Sudarsih, S.Kp.,M.Kes selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan serta waktu untuk bimbingan kepada penulis.
5. Agus Haryanto, S.Kep.Ns.,M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya dan memberi masukan kepada penulis.

6. Seluruh staff dosen dan karyawan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
7. Para responden yang telah bersedia serta meluangkan waktunya untuk pengisian kuesioner.

Akhirnya penulis menyadari bahwa KTI/Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan KTI/Skripsi ini.

Mojokerto, 21 September 2021

Penulis,

**NOVIYANTI LILIK FATIKA SARI**  
**NIM : 201701095**

## DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
DAFTAR ARTI SINGKATAN DAN ISTILAH	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 PENDAHULUAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Tujuan Umum	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Tujuan Khusus	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



1.4.2	Manfaat Praktisi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Konsep Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1	Definisi Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Caring Menurut Para Ahli Keperawatan	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>		
2.1.3	Dimensi Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Komponen dalam Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		
2.1.5	Faktor yang Mempengaruhi Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>		
2.1.6	Perilaku Caring dan Praktik Keperawatan	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>		
2.1.7	Pengukuran Perilaku Caring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		
2.2	Konsep Kepuasan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Definisi Kepuasan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Aspek Kepuasan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Error! Bookmark not defined.</b>		
2.2.4	Indikator Kepuasan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		
2.2.5	Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>		
2.2.6	Instrumen Kepuasan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		

2.3	Jurnal yang Relevan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Teori	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Kerangka Konseptual	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Hipotesis Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Desain Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Populasi, Sampel, Sampling	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Populasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Sampling	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3.1	Identifikasi Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Definisi Operasional	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Prosedur Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Tempat dan Waktu Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>	
3.6	Pengolahan Data dan Analisa Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>	
3.6.1	Editing	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Coding	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3	Scoring	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4	Tabulating	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.5	Analisa Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.7 Etika Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Data Umum **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Data Khusus **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Perilaku Caring Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto **Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Bagi Perawat **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Bagi Rumah Sakit **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya **Error! Bookmark not defined.**

Daftar PUSTAKA 15

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Teori Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 . **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Jurnal yang Relevan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Umum di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi berdasarkan variabel di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Tabulasi Silang Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien selama Pandemi Covid-19 ... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	68
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto .....	69
Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Kuesioner Perilaku Caring (Swanson)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Tabulasi Data Umum dan Data Khusus .....	78
Lampiran 8 Distribusi Frekuensi Data Umum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 Distribusi Frekuensi Data Khusus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Tabulasi Silang Perilaku Caring dan Tingkat Kepuasan.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11 Tabulasi Silang Data Umum dengan Perilaku Caring dan Tingkat Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12 Hasil Uji Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13 Lembar Pengajuan Judul Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Proposal Pembimbing I ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Lampiran 15 Lembar Bimbingan Proposal Pembimbing II.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>

Lampiran 16 Lembar Revisi Sidang Proposal..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 17 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 18 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II ... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 19 Lembar Revisi Sidang Skripsi ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). *Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review*. March. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Berman, A. T., Snyder, C., & Frandsen MSN, RN, G. E. (2016). Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing, Global Edition. In *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing, Global Edition*.
- BNPB. (2020). *Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia*. <https://www.covid19.go.id/situasi-virus-corona/>
- Depkes RI. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Hidayat. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data* (1st ed.). Salemba Medika.
- Jansson, C., & Adolfsson, A. (2011). *Application of " Swanson ' s Middle Range Caring Theory " in Sweden after Miscarriage*. 2011(May), 102–109. <https://doi.org/10.4236/ijcm.2011.22021>
- Kalsum, U. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Kathleen, M. (2018). *Role Development in Professional Nursing Practice* (5th Editio). Jones & Bartlett Learning.
- Kavanaugh, K., Moro, T. T., Savage, T., & Mehendale, R. (2010). *NIH Public Access*. 29(3). <https://doi.org/10.1002/nur.20134>. Enacting
- Kotler, P Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1* (Upper Saddler River (ed.); Edisi Baha). PT.INDEKS.
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: a step-by-step guide for beginners* (A. Owen (ed.); 5th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Kurniawati, N. D., Karamy, E., Pradanie, R., & Yuswanto, T. J. A. (2020). Factors affecting patient's perception on nurse's carative-caring behaviour. *Enfermeria Clinica*, 30, 31–34. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.12.021>
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).

- Noprianty, C. S. F. R., & Karana, I. (2019). *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*. 4(1), 33–48.
- Notoatmodjo. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (P. P. Lestari (ed.); Edisi 5). Salemba Medika.
- Ozan, Y. D., Okumuş, H., & Lash, A. A. (2015). Implementation of Watson's Theory of Human Caring: A Case Study. *International Journal of Caring Sciences*.
- Pohan, I. S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC.
- Potter, P. A. (2016). *Fundamental of Nursing*. <https://books.google.co.id/books?id=eCKKCwAAQBAJ>
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2019). FUNDAMENTALS OF NURSING 8th Edition. In *Journal of Interprofessional Care*.
- Purwaningsih, D. F. (2015). *PERILAKU CARING PERAWAT PERAWAT CARING*. 1–6.
- Rafli, F. (2018). Nurse Caring in Iran and It's Relationship with Patient Satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*. [https://www.researchgate.net/publication/287857029\\_Nurse\\_caring\\_in\\_Iran\\_and\\_its\\_relationship\\_with\\_patient\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/287857029_Nurse_caring_in_Iran_and_its_relationship_with_patient_satisfaction)
- Ramadhani. (2015). *Perilaku Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah*.
- Sabarguna, B. S., & Rubaya, A. K. (2020). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit* (S. Carolina (ed.)). Salemba Medika.
- Sangadji, E. M., Sopiha, & WK, N. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Andi.
- Saryono. (2015). *Stratified Random Sampling and Cross Sectional*.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyaningsih. (2011). *Metodelogi Penelitian, Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Institut Kesehatan Indonesia*, 46(4), 239–246.
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Syafriani, A. M., & Pratama, M. Y. (2017). Dampak Aplikasi Perilaku Caring Dalam Pendidikan Tahap Profesi Ners: Studi Fenomenologi. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.34008/jurhesti.v2i1.31>



- Tjiptono. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas II dan III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan dan Keperawatan di Rumah Sakit*.
- Wahyudi. (2016). *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat di ruang interna rsud sinjai*.
- WHO. (2020). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*.  
<https://pers.droneemprit.id/covid19/>
- Yustisia, N., Utama, T. A., & Aprilatutini, T. (2020). Adaptasi Perilaku Caring Perawat pada Pasien Covid-19 di Ruang Isolasi. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, 8(2), 117–127.  
<https://doi.org/10.36085/jkmu.v8i2.1059>
- Zavare, M. (2014). Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patient Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals. *Global Journal of Health Science*, 2.