

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS DAN UMUM**

Studi *Cross Sectional* di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Soekandar
Mojokerto



Oleh :

RIZKA FARADILA

NIM: 201501066

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2019**

SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIE BPJS DAN UMUM

Studi *Cross Sectional* di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Soekandar
Mojokerto



OLEH :

RIZKA FARADILA

NIM : 201501066

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN

STIKES BINA SEHAT PPNI

MOJOKERTO

2019

SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS DAN UMUM DI RSUD Prof. Dr. SOEKANDAR
MOJOKERTO

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



OLEH :

RIZKA FARADILA

NIM : 201501066

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
STIKES BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2019

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Mojokerto, April 2019

Yang Menyatakan

RIZKA FARADILA

NIM 201501066

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi

Judul : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan kepuasan Pasien
BPJS dan Umum di RSUD Prof. Dr. Soekandar.

Nama : RIZKA FARADILA

NIM : 201501066

Pada tanggal : 26 April 2019

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, S.Kp., M.kep

NIK. 162 601 066

Pembimbing II



Ana Zakiyah S.Kep.Ns., M.kep

NIK. 162 601 036

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto

Nama : RIZKA FARADILA
Nim : 201501066
Judul : Hubungan perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS
dan umum

Pada tanggal : 26 April 2019

Mengesahkan :

Tim penguji

Ketua : Duwi Basuki, M.Kep.

Anggota : Dr. Windu Santoso, M.Kep.

Anggota : Ana Zakiyah, M.Kep.

Tanda tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



Ana Zakiyah, M.Kep
NIK. 152 601 036

MOTTO

Belajar tenang,

karena saya pernah menyesal terburu-buru

Belajar berhenti marah,

karena saya sering merasa menyesal karena marah

Nelajar ikhlas,

karena saya tau Allah Maha Adil

Nelajar memulai lagi,

karena hidup selalu berjalan

Jadi yakinilah... Jika Kamu Bisa, Aku Pasti Bisa

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT, karenanya skripsi ini dapat terselesaikan. Dan saya sangat berterimakasih kepada orang-orang yang selalu senantiasa mendukung dan membantu saya dalam terselesainya skripsi ini, skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

- 1. Keluarga yang telah memberikan dukungan spiritual dan material serta doanya yang selalu mengiringi setiap perjalananku dalam mencapai cita-citaku sehingga skripsi ini terselesaikan.**
- 2. RSUD Prof. Dr. Soekandar yang telah memberikan pengalaman dan kesempatan kepada saya tentang ilmu dan ketrampilan keperawatan sehingga membantu saya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai**
- 3. Pembimbing skripsi yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan mulai dari persiapan proposal sampai skripsi ini selesai.**
- 4. Teman-teman kelas B angkatan 2015 S1 Keperawatan STIKES BINA SEHAT PPNI yang selalu memberikan suport dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Umum di RSUD Prof. Dr. Soekandar” sebagai salah satu persyaratan dalam rangka menyelesaikan kuliah di Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto.

Dalam menyelesaikan proposal ini penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sujatmiko, MM, M.M.R., selaku direktur RSUD Prof Dr. Soekandar yang telah berkenan memberikan lahan untuk terselenggaranya penelitian ini
2. Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.kep., selaku ketua STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiya, S.Kep.Ns.,M.kep., selaku ketua program studi S1 Keperawatan STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Dr. Windu Santoso, S.Kp.,M.kep., selaku pembimbing I yang juga dengan kesabaran dan bersedia meluangkan waktu serta ketelatenannya memberikan bimbingan dan dukungan serta saran-saran dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Ana Zakiya, S.Kep.Ns.,M.kep., selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan dukungan, bimbingan, pengarahan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai..
6. Responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu. Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran demi perbaikan sangat diharapkan.

Mojokerto, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Cover	
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Abstark	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep <i>Caring</i>	7
2.1.1 Definisi <i>Caring</i>	7
2.1.2 Dimensi <i>Caring</i>	8
2.1.3 Komponen dalam <i>Caring</i>	14
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Caring</i>	19
2.1.5 Perilaku <i>Caring</i> dan Praktek Keperawatan	26
2.1.6 Pengukuran Perilaku <i>Caring</i>	29
2.2 Konsep Kepuasan.....	34
2.2.1 Definisi Kepuasan	34
2.2.2 Pentingnya Penilaian	36
2.2.3 Aspek Kepuasan Pasien	37
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	37
2.2.5 Indikator Aspek kpuasan	40
2.2.6 Teknik Pengukuran Kepuasan	44
2.2.7 Instrumen Kepuasan	45
2.3 Kerangka Teori	50
2.4 Kerangka Konsep	51
2.5 Hipotesis Penelitian.....	52
BAB 3 METODE PENELITIAN	53
3.1 Desain Penelitian.....	53
3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel.....	54
3.2.1 Populasi.....	54
3.2.2 Sampling.....	54

3.2.3 Sampel.....	55
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional.....	55
3.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	56
3.3.2 Definisi Oprasional.....	56
3.4 Prosedur Penelitian	58
3.4.1 Prosedur Administratif	58
3.4.2 Pelaksanaan	58
3.4.3 Kerangka Kerja.....	59
3.5 Pengumpulan Data	61
3.5.1 Instrumen Penelitian	61
3.5.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	62
3.6 Pengolahan dan Analisa Data.....	62
3.6.1 Editing.....	62
3.6.2 Coding.....	62
3.6.3 Scoring.....	64
3.6.4 Tabulating	64
3.6.5 Analisa Data.....	65
3.7 Etika Penelitian.....	66
3.8 Keterbatasan.....	68
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.1.1 Data Umum	69
4.1.2 Data Khusus.....	70
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Perilaku <i>Caring</i>	81
4.2.2 Kepuasan Pasien.....	83
4.2.3 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Klasifikasi <i>Caring</i>	12
Tabel 2.2	Kuesioner <i>Caring Behaviors Inventory (CBI)</i>	30
Tabel 2.3	Kuesioner <i>Caring Behaviors Assesment Tools (CBA)</i>	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Hubungan Perilaku Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Umum	57
Tabel 3.2	Skoring Kuesioner dalam Bentuk Skala Likert	64
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi karakteristik responden di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto	69
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi kuesioner perilaku <i>caring</i> perawat pada aspek <i>respectful deference</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto	70
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi kuesioner perilaku <i>caring</i> perawat pada aspek <i>assurance of human presence</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	71
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi kuesioner perilaku <i>caring</i> perawat pada aspek <i>professional knowladge and skill</i> di ruang rawatinap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	71
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi kuesioner perilaku <i>caring</i> perawat pada aspek <i>positive connectedness</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	72
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi kuesioner perilaku <i>caring</i> perawat pada aspek <i>attentive to ather's experience</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	73
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi kuesioner kepuasan pasien pada aspek <i>teknis profesional</i> di ruang rawat inap	

	RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	74
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi kuesioner kepuasan pasien pada aspek <i>interpersonal educational</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	75
Tabel 4.9	Distribusi frekuensi kuesioner kepuasan pasien pada aspek <i>interpersonal trusting</i> di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto tanggal 11 Februari – 23 Maret 2019	76
Tabel 4.10	Nilai rata-rata kuesioner <i>caring</i> berdasarkan indikator di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto	77
Tabel 4.11	Nilai rata-rata kuesioner <i>caring</i> berdasarkan indikator di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto	77
Tabel 4.12	Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik perilaku <i>caring</i> perawat pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto	78
Tabel 4.13	Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik kepuasan pasien BPJS dan umum di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto	78
Tabel 4.14	Tabulasi Silang antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokert	79

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Kerangka Teori Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum	50
Bagan 2.2	Kerangka Konsep Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum	51
Bagan 3.1	Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	94
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian.....	95
Lampiran 3	Lembar Permohonan Menjadi Responden	100
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	101
Lampiran 5	Kisi-kisi Kuesioner	102
Lampiran 6	Lembar Kuesioner	103
Lampiran 7	Tabulasi Data	109
Lampiran 8	Lembar Hasil Perhitungan Statistik	118
Lampiran 9	Lembar Pengajuan Judul	147
Lampiran 10	Lembar Revisi Ujian Proposal Skripsi	148
Lampiran 11	Lembar Bimbingan Skripsi	150
Lampiran 12	Lembar Revisi Ujian Skripsi	155

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu, A., & Pertiwi, N. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta, 18.
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burtson, P. L., & Stichler, J. F. (2010). Nursing work environment and nurse caring: relationship among motivational factors Paige, (1999). <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05336.x>
- Darmawan, N. (2009). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. *Kesehatan*, 5, 48–53.
- Davidson. (2011). *Nursing, Caring, and Compexity Science for Human-Environment Well-Being* (Vol. 91). New York: Company.
- Febriana, D. V. (2017). *Konsep Dasar Keperawatan*. Yogyakarta: Healthy.
- Gerson, R. (2014). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Greenfield, et al. (2008). Meaning of caring to 7 Nivice Physical therapist During Their First Year of Clinical Practice, 88(10).
- Hidayat, A. A. A. (2010). *Endokrin dan Ginekologi*. Jakarta: YBS.SP.
- Hidayat, A. A. A. (2013). *Metode Penelitian Keperawatan teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- James, dkk. (2009). *Organizations Bahavior, Structure, Prosses*.
- Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Mulyaningsih. (2011). *Hubungan Berpikir Kritis dengan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Dr. Moewatdi Surakarta*. Unevirsitas Indonesia.

- Notoatmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, P. D. S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Potter, P. (2009). *Fundamental of Nursing*. (P. A. P. Anne G Potter, Ed.) (7th ed.). Singapore: Elseiver.
- Prihandhani, I. G. A. A. S., Sri Nopiyani, N. M., Duarsa, D. P., Tinggi, S., Kesehatan Bina, I., & Bali, U. (2015). Hubungan Faktor Individu dan Budaya Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Ganesha Gianyar. *Health and Preventive Medicine Archive*, 3(1), 54–59.
- Rahmad Gurusinga. (2013). Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Tesis*.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto.
- Satrianegara. (2014). *Organisasi dan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan (Teori dan Aplikasi dalam pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shalaby, S. A., Janbi, N. F., Mohammed, K. K., & Al-harhi, K. M. (2018). Assessing the caring behaviors of critical care nurses, 8(10), 77–85. <https://doi.org/10.5430/jnep.v8n10p77>
- Siokal, B. dkk. (2017). *Falsafah dan Teori dalam Keperawatan*. Jakarta Timur: Trans Info Media.
- Sugiono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukesi, N. (2012). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Managemen*

- Keperawatan*, 15–24.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu.
- T. Sera, Triyoso, P. Furqon, et al. (2014). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa Di IRJ RSJD Provinsi Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 8(4), 186–191. <https://doi.org/DOI.10.1684/pnv.2009.0163>
- Teting, B. (2018). *Teori Caring & Aplikasi dalam Pelayanan Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tiara & Lestari A. (2013). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap, *IX*(2).
- Watson. (2009). *Assesing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences* (Second). New York: Springer Publishing Company.
- Wijono, D. . (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wolf, Z. R., & Patricia, A. (2003). Relationship Between Nurse Caring and Patient Satisfaction In Patient Undergoing Invasive Cardiac Procedures. *MEDSURG Nursing*.