

SKRIPSI

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SAKINAH MOJOKERTO**



VENI SEPTIA AMBARA

NIM : 202201162

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO

2026

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Veni Septia Ambara

NIM : 202201162

Prodi : S1 KEPERAWATAN

Fakultas : FIKES

Judul : Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSI Sakinah Mojokerto

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, dan apabila terbukti ada unsur Plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 13/09/2026



Veni Septia Ambara
202201162

QR REPOSITORI



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi

Judul : Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang
Rawat Inap Di RSI Sakinah Mojokerto

Nama : Veni Septia Ambara

NIM : 202201162

Pada Tanggal : 12 Agustus 2026

Oleh:

Pembimbing I :



Dr. Windu Santoso, M.Kep

NIK. 162 601 006

Pembimbing II :

Duwi Basuki, M.Kep

NIK. 162 601 061



Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• <http://www.ubs-ppni.ac.id>
• info@ubs-ppni.ac.id

• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : VENI SEPTIA AMBARA
NIM : 202201162
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal : 04 September 2026
Judul Skripsi : "Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSI Sakinah Mojokerto"

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

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Siti Kotijah, S.Kep.Ns., M.Kep (.....)
Penguji 1 : Dr. Windu Santoso, M.Kep (.....)
Penguji 2 : Duwi Basuki, M.Kep (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 4 September 2026

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan


Enny Virda Y., S.Kep.Ns., M.Kes
NIK : 162.601.095

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan, arahan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. dr. Ahmad Lathifi, M.Kes selaku Direktur RSI Sakinah Mojokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di RSI Sakinah Mojokerto.
2. Dr. Indah Lestari, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Dr. Lilik Ma’rifatul, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Enny Virda Yuniarti, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

5. Dr. Windu Santoso, S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Duwi Basuki, M.Kep selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, perhatian, serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Dr. Siti Khotijah, M.Kep selaku penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan demi perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta pelayanan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam proses pengambilan data.
10. Orang tua, keluarga, serta semua pihak yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta perkembangan ilmu keperawatan.

Mojokerto, 2 Mei 2026

Veni Septia Ambara

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.1.1 Tujuan Umum	21
1.1.2 Tujuan Khusus	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
1.1.3 Manfaat Teoritis	22
1.1.4 Manfaat Praktis	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Konsep <i>Caring</i> Perawat	23
2.1.1 Definisi <i>Caring</i>	23
2.1.2 Teori <i>Caring</i> Menurut Leininger.....	24
2.1.3 Teori <i>Caring</i> Menurut Jean Watson.....	25
2.1.4 Teori <i>Caring</i> Menurut Swanson.....	29
2.1.5 Perilaku <i>Caring</i> Perawat	30
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Caring</i> Perawat	31
2.1.7 Indikator <i>Caring</i> Perawat	31

2.1.8	Carolina Care Model	33
2.1.9	Unsur-Unsur <i>Caring</i>	35
2.1.10	Alat Ukur <i>Caring</i>	36
2.1.11	Dampak <i>Caring</i> Perawat.....	39
2.2	Konsep Kepuasan.....	40
2.2.1	Definisi Kepuasan	40
2.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	41
2.2.3	Indikator Kepuasan Pasien	43
2.2.4	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien	45
2.2.5	Pengukuran Kepuasan Pasien.....	46
2.2.6	Instrumen Kepuasan Pasien	47
2.2.7	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	48
2.2.8	Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien	50
2.3	Kerangka Teori	54
2.4	Kerangka Konseptual	55
2.5	Hipotesis.....	56
BAB III METODE PENELITIAN		57
3.1	Desain Penelitian.....	57
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	58
3.2.1	Populasi Penelitian	58
3.2.2	Sampel Penelitian.....	58
3.2.3	Teknik Sampling	59
3.3	Definisi Operasional.....	61
3.4	Instrumen Penelitian.....	62
3.5	Kerangka Kerja	63
3.6	Analisis Data	63
3.6.2	Analisis Univariat.....	67
3.6.3	Analisis Bivariat.....	67
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	69
3.8	Etika Penelitian	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	73
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Data Umum	73
4.2.2	Data Khusus	75
4.3	Pembahasan.....	77

4.3.1	<i>Caring</i> Perawat di RSI Sakinah Mojokerto.....	77
4.3.2	Kepuasan Pasien di RSI Sakinah Mojokerto.....	78
4.3.3	Hubungan <i>Caring</i> Karir dengan Kepuasan Pasien di RSI Sakinah Mojokerto 79	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jurnal Terkait Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien..	50
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	61
Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi	68
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden di RSI Sakinah Mojokerto	74
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Caring</i> Perawat di RSI Sakinah Mojokerto	75
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	75
Tabel 4. 4 Analisa Hubungan Antara Penerapan <i>Caring</i> Karir	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka teori penelitian hubungan <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien.....	54
Gambar 2. 2 kerangka konseptual penelitian hubungan <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien.....	55
Gambar 3 1 Kerangka Keja.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	87
Lampiran 2 Informed Consent	88
Lampiran 3 Kuesioner Caring.....	89
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan	94
Lampiran 5 Lembar Skrining Judul	97
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi.....	99
Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Proposal.....	102
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi	106
Lampiran 11 Lembar Uji Similiritas	107
Lampiran 12 Lembar AI Detector.....	108
Lampiran 13 Tabel Data Umum	109
Lampiran 14 Tabel Hasil Kuesioner Caring	113
Lampiran 15 Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien.....	119
Lampiran 16 Hasil SPSS.....	125
Lampiran 17 Dokumentasi.....	126

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, E., & Sarwoko. (2025). *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan*. Optimal Untuk Negeri.
- Alligood, M. R., & Hardin, S. R. (2025). *Nursing Theorists and Their Work*. Elsevier.
- Amirullah, E. (2021). *Gemy Nastity Handayani*.
- Aprianti, T. (2024). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Nuansa Fajar Cemerlang.
[https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Keperawatan/8XWJEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku
 kepuasan
 pasien&pg=PA94&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Keperawatan/8XWJEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku%20kepuasan%20pasien&pg=PA94&printsec=frontcover)
- Barry, charlotte d., Gordon, shirley c., & M.king, B. (2021). *nursing case studies in caring*.
- Bastina, N. (2022). Pentingnya Konsep Caring dalam Asuhan Keperawatan. *Tim Media Dinkes Babel*. <https://dinkes.babelprov.go.id/content/pentingnya-konsep-caring-dalam-asuhan-keperawatan>
- Dewi, A. S. (2021). *Kerangka teori*. 17(2), 1–14.
- Esqueila, D., Hernandez, B., & Neris, M. O. (2023). *Lo ontológico del cuidar de si y de otros de manera transcultural The ontological of caring for yourself and others in a cross-cultural way*. 95–109.
- Fatkurahman. (2025). *Metodologi riset manajemen bisnis*. nofa.
[https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Riset_Manajemen_Dan_Bisnis/bjySEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi
 penelitian
 adalah&pg=PA94&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Riset_Manajemen_Dan_Bisnis/bjySEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi%20penelitian%20adalah&pg=PA94&printsec=frontcover)
- Firman, W. (2023). *Strategi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Aplikasi Klinik. <https://vmedis.com/strategi-efektif-untuk-meningkatkan-kepuasan-pasien-di-klinik-anda/>
- Galuh, J. K. (2021). *Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Galuh , Indonesia*. 3(2).

- Guo, S., Chang, Y., Chang, H., & He, X. (2023). *Patient satisfaction with nurses ' care is positively related to the nurse – patient relationship in Chinese hospitals : A multicentre study.*
- Hidayat, A. W., & Oktavia, S. R. (2026). *Perilaku Caring Perawat Sebagai Prediktor Kepuasan Pasien Pada Layanan Hemodialis : Studi Potong Lintang Asep Wahyudin Hidayat¹ , Suci Rahma Oktavia² Program Studi Keperawatan , Universitas Galuh , Indonesia. 8(1), 61–73.*
- Juwita, D. S. (2022). *Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2021. 1(3), 73–80.*
- Kusnanto. (2023). *Membangun perilaku caring perawat profesional.pdf.*
- Kusumawaty, I., & Yunike. (2023). *Caring* (D. S. Syabariyah (ed.)). deepublish.
<https://www.google.co.id/books/edition/Caring/HUMaEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PA19&printsec=frontcover>
- Lee, F. (2024). *If disney ran your hospital.*
- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2021). *Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. 50–52.*
- López-rúales, R. P. (2025). *Byron Mesías Caiza-Cañar; Rosa del Pilar López-Rúales; Raúl González-Salas. 90–98.*
- Ma'ruf, J. J. (2025). *Metode Riset Bisnis* (C. R. Zahara (ed.)). USK Press.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Bisnis/3liUEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendekatan Cross sectional adalah&pg=PA157&printsec=frontcover
- Maria, I., Iksari, filia sofiani, & Rusdiana, H. (2024). *konsep dasar keperawatan.* deepublish digital.
https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dasar_Keperawatan/5Xc6EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor yang mempengaruhi caring perawat&pg=PR4&printsec=frontcover
- Mckenna, H. P., Pajnkihar, M., & Murphy, F. A. (2021). *Fundamentals of Infection Prevention and Control Theory and Practice.*
- Nahrul, Rahmadeni, M. (2020). *Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan*

- Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah. 5(1), 283–288.*
- Nanda, S. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengertian, Jenis & Contoh*.
<https://www.brainacademy.id/blog/penelitian-kuantitatif#:~:text=Metode>
 Penelitian Kuantitatif: Pengertian%2C Jenis & Contoh.
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). *Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. 1, 841–847.*
- Pakpahan, H. M., Hutabarat, S., & Silalahi, D. (2025). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. 4(2), 145–150.* <https://doi.org/10.56922/mhc.v4i2.1222>
- Pardede, J. A. (2020). *Konsep Caring Dalam Keperawatan : Pendekatan Teori Jean Watson. 1–6.*
- Pratiwi, F. W., & Sapparwati, M. (2023). *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. 1(1), 1–4.*
- Purnani, S. N. (2022). *perilaku caring perawat*.
https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/1077/perilaku-caring-perawat
- Ratih Wiharni, A. K. (2022). *Pentingnya Konsep Caring Dalam Asuhan Keperawatan*. https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/176/pentingnya-konsep-caring-dalam-asuhan-keperawatan
- Riyadi, A., Dewi, F. K., & Sumarni, T. (2023). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan. 68–82.*
- Royke, A., & Langingi, C. (2022). *Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. 1(2), 46–51.*
- Sadat, A., Hoseini, S., Beigzadeh, A., & Delzendeh, M. (2025). Application of Jean Watson ' s Theory in Nursing Practice : A Quasi-Experimental Study. *Kerman University of Medical Sciences, 32, 4171.* <https://doi.org/10.34172/jkmu.4171>
- Saimi, D. (2025). *Konsep Dan Aplikasi Health Quality Management*. Penerbit Adab.
[https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dan_Aplikasi_Health_Quality_Manag/OCiHEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=indikator kepuasan pasien&pg=PA304&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dan_Aplikasi_Health_Quality_Manag/OCiHEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=indikator%20kepuasan%20pasien&pg=PA304&printsec=frontcover)
- Sampeangin, H. (2025). *Manajemen Ruang Perawat*. eureka media aksara.

- [https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Referensi_Manajemen_Ruang_Perawatan/u9CfEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku kepuasan pasien&pg=PA8&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Referensi_Manajemen_Ruang_Perawatan/u9CfEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku%20kepuasan%20pasien&pg=PA8&printsec=frontcover)
- Siregar, E. (2022). *Riset Dan Seminar Sumber Daya Manusia*. Penerbit Widina.
[https://www.google.co.id/books/edition/Riset_Dan_Seminar_Sumber_Daya_Manusia/HshwEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian kuantitatif adalah&pg=PA62&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Riset_Dan_Seminar_Sumber_Daya_Manusia/HshwEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian%20kuantitatif%20adalah&pg=PA62&printsec=frontcover)
- Tumurang, M. (2024). *Metodologi penelitian* (L. O. Alifariki (ed.); Vol. 6, Issue 0). PT Media Pustaka Indo.
- Umar, E., Herawati, tri mulia, Widiawati, S., Maryani, L., & Rahmayanti, yenni nur. (2022). *Buku Ajar Manajemen S1 Keperawatan Jilid II* (A. Karim, D. S. S. Jiddan, E. Purnawati, G. Muhaimin, L. D. Caraka, M. H. A. Wicaksono, M. A. Dafi, M. R. Adeansyah, M. R. Alfiansyah, N. R. Hakim, Q. Adawiyah, R. Himansyah, & S. A. Ahmad (eds.)). Mahakarya Citra Utama Group.
[https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_S1_Keperawatan_Jilid/QDGuEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=instrumen kepuasan pasien&pg=PA81&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_S1_Keperawatan_Jilid/QDGuEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=instrumen%20kepuasan%20pasien&pg=PA81&printsec=frontcover)
- Utami, F. R., & Sri, S. A. (2025). *Mutu Pelayanan Keperawatan* (H. Haryati & L. Rosyanti (eds.)). CV Eureka Media Aksara.
[https://www.google.co.id/books/edition/Mutu_Pelayanan_Keperawatan/896uEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien&pg=PA55&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Mutu_Pelayanan_Keperawatan/896uEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor%20yang%20mempengaruhi%20kepuasan%20pasien&pg=PA55&printsec=frontcover)
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*.
- Wahyuni, T., & Rianita, M. (2021). *Modul Konsep Dasar Keperawatan I*.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, N., Khairunnisa, & Lestari, S. M. P. (2023). *Buku ajar metode penelitian*.
- Wijayanti, A. erida, Ernawati, L. wiwin, & Ambarwati, E. retna. (2020). *Korelasi antara perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien*. 200–209.