

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS SIDAREJA**



**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh :

**PIPIT PUSPITASARI  
1211020025**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN SI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS SIDAREJA**

**PIPIT PUSPITASARI**

**1211020025**

**Diperiksa dan disetujui:**

**Pembimbing**



**Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep**  
**NIK. 197703052005011001**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS SIDAREJA**

**PIPIT PUSPITASARI**

1211020025

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
pada hari Senin 15 Agustus 2016

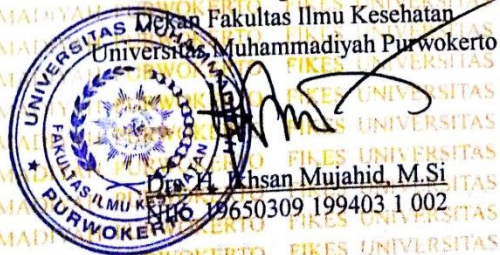
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji I Kris Linggardini, S.Kep., M.Kep  
NIK. 2160195

Penguji II Supriyadi, S.KM  
NIK. 2160134

Penguji III Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep  
NIK. 197703052005011001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pipit puspitasari

NIM : 1211020025

Program studi : Keperawatan S1

Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, April 2016

Yang menyatakan,



PIPIT PUSPITASARI

NIM. 1211020025

## HALAMAN PERSEMBAHAN

“Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang saya cintai dan sayangi”

“Yang pertama saya persembahkan skripsi ini untuk bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do’a yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan terimakasih saja tak akan cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak dan ibuku”

“Terimakasih kepada pembimbingku bapak Jebul Suroso atas bimbingan yang bapak berikan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik

“Kepada Riandika Romadhon terimakasih untuk do’a, semangat dan dukungan untuk keberhasilan ini. Untuk saudaraku ( mas Hendra dan Anindya) yang senantiasa memberikan dukungan dan senyum selama ini, dan kepada sahabatku (Ani Riyani, Khodiroh dan Metri Widy) untuk dukungan dan bantuan kalian dalam pembuatan skripsi ini”

“Untuk teman-teman seperjuangan tahun 2012 terimakasih atas dukungan, semangat dan pengalaman hidup yang bermakna”

## **MOTTO**

**“Tiada do’a yang lebih indah selain do’a agar skripsi ini cepat  
selesai dan wisuda tepat waktu”**



# HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIDAREJA

Pipit Puspitasari<sup>1</sup>, Jebul Suroso<sup>2</sup>

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** 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*.

**Tujuan:** mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas sidareja

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan *correlational*. Sampel yang digunakan adalah *minimize size*, dengan sampel berjumlah 43 responden.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian diperoleh data perilaku *caring* perawat baik sebanyak 10 responden (23,2), sebagian besar diperoleh data cukup sebanyak 26 responden (60,5%) dan perilaku *caring* yang kurang sebanyak 7 responden (16,3%) sedangkan pada kepuasan diperoleh data puas sebanyak 17 responden (39,5%), cukup puas sebanyak 20 responden (46,5%) dan yang kurang puas sebanyak 6 responden (14%).

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas sidareja

Kata Kunci : Perilaku *caring* dan kepuasan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

# **CORRELATION BETWEEN THE BEHAVIORS OF CARING NURSE AND PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS SIDAREJA**

Pipit Puspitasari<sup>1</sup>, Jebul Suroso<sup>2</sup>

## **ABSTRACT**

**Background:** Such health care workers as nurses are the key of the successful achievement of health development goals . A Nurse provides 24-hour health service to patients. The ability of a nurse in providing the service must pay attention to the patient , intellectual and interpersonal skills will be reflected on caring behavior.

**Objective:** To know the correlation between nurses caring behaviours and patients' satisfaction level in Puskesmas Sidareja.

**Methods:** This study used cross sectional design with the correlational approach. The samples are minimized size, with a sample of 43 respondensts.

**Results:** The results of the research data showed that there are 10 respondents (23.2%) with good nursing care behaviours, the most of the data obtained of 26 respondents (60.5 %) with fair nursing care behaviours, and 7 respondents (16.3 %) with bad nursing caring behaviour, while in data satisfaction, it was obtained 17 respondents ( 39.5 %) with satisfied criteria, 20 respondents (46.5 %) in enough criteria and 6 respondents (14 %) with less satisfied criteria.

**Conclusions:** There is a correlation between nursing caring behaviours with patients' satisfaction level in the Puskesmas Sidareja.

**Keywords:** Caring behaviour and satisfaction

---

<sup>1</sup>A student of Nursing Science Program Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>A Lecturer of Faculty Health Science of Muhammdiyah Purwokerto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sidareja”**.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak moril maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Mustiah Yulistiani, S.Kp.,M.Kep., CWCS selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ns. Jebul Suroso, S.Kp, M.Kep, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini menjadi lebih baik.
5. Kedua orang tuaku ayah, ibu dan ayah terima kasih atas do'a, semangat dan dukungan yang sudah diberikan.
6. Yang tersayang, yang aku banggakan teman-teman dan almamaterku, terima kasih atas dukungan tiada henti sampai terselesaikannya skripsi ini.

7. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada mereka dan Semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini.

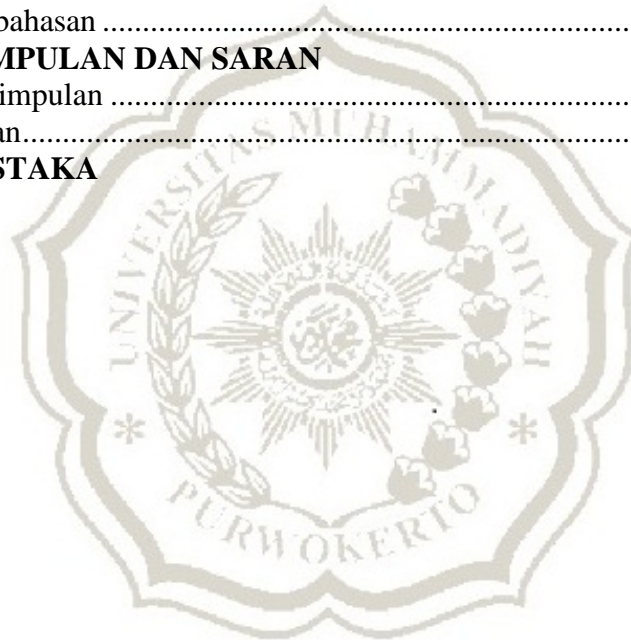
Purwokerto, April 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

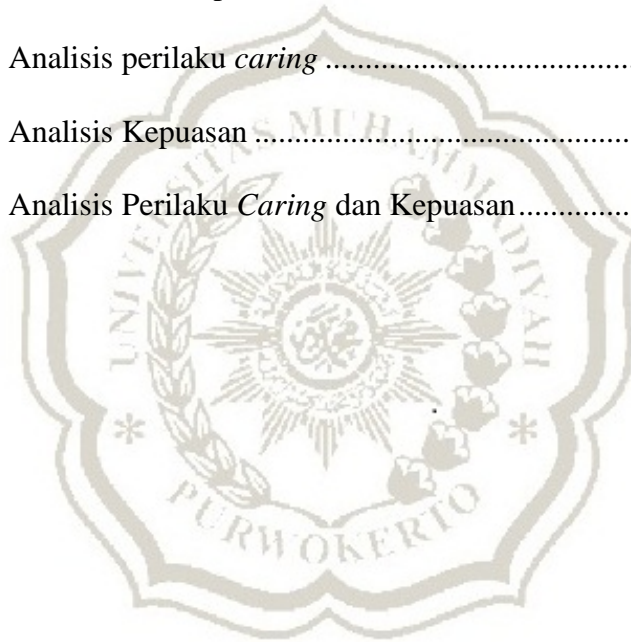
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penelitian Terkait.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perilaku	
1. Pengertian perilaku.....	9
2. Faktor yang mempengaruhi perilaku.....	9
3. Faktor pembentuk perilaku.....	12
4. Karakteristik perilaku.....	13
B. <i>Caring</i>	
1. Pengertian <i>caring</i> .....	13
2. Manfaat <i>caring</i> .....	18
3. Cara mengukur <i>caring</i> .....	19
C. Kepuasan pasien	
1. Pengertian.....	21
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	23
3. Dimensi kepuasan pasien.....	25
4. Cara mengukur kepuasan.....	29
D. Kerangka Teori .....	31
E. Kerangka Konsep .....	32
F. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	33

C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	36
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Uji Validitas dan Rehabilitas.....	40
G. Metode Pengumpulan Data .....	42
H. Pengumpulan Data .....	43
I. Prosedur penelitian .....	43
J. Pengolahan Data dan Analisa Data .....	44
K. Etika Penelitian.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Teori .....	31
Tabel 2.2 Kerangka Konsep.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	37
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuisisioner <i>caring</i> .....	39
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuesioner kepuasan .....	40
Tabel 4.1 Hasil Analisis perilaku <i>caring</i> .....	51
Tabel 4.2 Hasil Analisis Kepuasan .....	51
Tabel 4.3 Hasil Analisis Perilaku <i>Caring</i> dan Kepuasan.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi responden Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Surat Pengajuan Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Pengajuan Validitas
- Lampiran 6 Surat Rekomendasi Uji Validitas DINKES
- Lampiran 6 Surat pengajuan ijin Penelitian
- Lampiran 7 Surat ijin penelitian KESBANGPOL
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi ijin penelitian BAPEDA
- Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian DINKES
- Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Puskesmas Sidareja
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 13 Hasil Analisa Data
- Lampiran 14 Dokumentasi