

**HUBUNGAN CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT TENTARA WIJAYAKUSUMA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Mencapai Derajat Sarjana

RISZA APRIANI FAUZIYAH

1611020125

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risza Apriani Fauziyah

NIM : 1611020125

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 23 Januari 2020

Yang membuat pernyataan


Risza Apriani Fauziyah

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Risza Apriani Fauziyah

NIM : 1611020125

Program Studi : Keperawatan S1

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan
Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah
Sakit Tentara Wijayakusuma

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 23 Januari 2019

Pembimbing

Ns. Endiyono S.Kep. M.Kep.

NIK. 2160385

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Risza Apriani Fauziyah

NIM : 1611020125

Program Studi : Keperawatan S1

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma.

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.) pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep.
NIK 2160195

PENGUJI II Ns. Meida Laely Ramdani, S.Kep., MNS.
NIK 2160534

PENGUJI III Ns. Endiyono, S.Kep., M.Kep.
NIK 2160385

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 23 Januari 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dr. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 2160188

MOTTO

“TIDAK CEPAT SELESAI JIKA TIDAK DIKERJAKAN”



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. Ucapkan terimakasih saja tidak akan cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak dan ibuku.”

“Terimakasih kepada Pembimbingku Bapak Ns. Endiyono S.KEP., M.KEP. atas bimbingan yang bapak berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.”

“Kepada teman-teman terimakasih untuk do’a, semangat dan dukungan yang tiada henti untuk keberhasilan ini. Untuk saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan senyum selama ini, dan kepada kerabat terdekatku (Sariasih Arum Dati, Nazizah Sartono Putri, Multri Karani, Dewi Ratnasari dan Fajar Arifin) untuk dukungan dan bantuan kalian dalam pembuatan skripsi ini.”

“Untuk teman-teman seperjuangan tahun 2016 terimakasih atas dukungan, semangat dan pengalaman hidup yang sangat bermakna dan memberi banyak pelajaran didalamnya.”

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW. yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Keperawatan judul skripsi ini adalah **“Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma”**.

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

1. Dr. Hj. Umi Sholikhah, S.Pd., S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ns. Sri Suparti, S.Kep.,M.Kep., selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Endiyono S.Kep., M.Kep., yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Kris Linggardini,S.Kp.,M.Kep., selaku penguji 1 dan ibu Ns. Meida Laely Ramdani,S.Kep., MNS., selaku penguji 2 yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan

serta saran- saran juga motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Kedua orang tuaku, Papah dan Mamah terimakasih atas do'anya, semangat serta dukungan yang sudah diberikan.
6. Yang tersayang yang aku banggakan teman-teman dan almamterku, terimakasih atas dukungan tiada henti sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Memberikan rahmatnya kepada mereka dan semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

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

Purwokerto, 16 Januari 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risza Apriani Fauziyah

NIM : 1611020125

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis karya : Skripsi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non – Exclusive Royalty – freeRight) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan. Mengalihkan media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 23 Januari 2020

akan,

Risza Apriani Fauziyah

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT TENTARA WIJAYAKUSUMA

Risza Apriani Fauziyah¹, Endiyono²

ABSTRAK

Latar Belakang : Keterangan perawat indonesia yang menyatakan bahwa kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan menekankan perilaku *caring*. Banyak perawat yang belum mencerminkan perilaku *caring* dalam merawat pasien. Perilaku *caring* perawat di beberapa rumah sakit di Indonesia masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan pasien dan keluarga. Menunjukkan pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas inti dalam keperawatan.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma

Metode : Metode deskriptif analitik, pendekatan *cross-sectional* bersifat *correlational*, mencari hubungan antara variable bebas dan terikat dengan uji *chi-square* dengan 99 responden di IGD Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma.

Hasil : *Caring* perawat diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma sebagian besar pada kategori baik yaitu sebanyak 53 orang (53,5%) dan lainnya pada kategori buruk sebanyak 46 orang (46,5%). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RST Wijayakusuma sebagian pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%). Terdapat hubungan antara *caring* perawat terhadap kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma p value = 0,002.

Kesimpulan : *Caring* perawat secara signifikan berhubungan terhadap kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RST Wijayakusuma.

Kata kunci : *Caring* perawat, Kepuasan Pasien, Instalasi Gawat Darurat

-
1. Risza Apriani Fauziyah, Mahasiswa Keperawatan S1
 2. Endiyono, Dosen Fakultas ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

THE CORRELATION BETWEEN NURSE CARING AND THE SATISFACTION OF PATIENTS IN THE EMERGENCY ROOM OF WIJAYAKUSUMA HOSPITAL

Risza Apriani Fauziyah¹, Endiyono²

ABSTRACT

Background: It is stated that the key to improve the quality of nursing services is by emphasizing caring behaviors. However, there are many nurses who do not reflect caring behaviors when taking care of patients. Nurse caring behaviors in several hospitals in Indonesia are still not in accordance with the expectation of the patients and their families, whereas patient satisfaction is very important because it is an indicator of core quality in nursing.

Objective: This research aimed to analyze the correlation between nurse caring and patient satisfaction in the emergency room of Wijayakusuma Hospital.

Method: This was a descriptive analytic research with correlational design and cross-sectional approach. The correlation between the independent and dependent variables was checked using the chi-square test. There were 99 respondents in the emergency room of Wijayakusuma Hospital.

Results: Most of the patients (53 people / 53.5%) in the emergency room of Wijayakusuma Hospital were treated with good nurse caring, while the rest (46 people 46.5%) got poor nurse caring. The majority of the patients (51 people / 51.5%) felt satisfied with the treatment in the emergency room, while the rest (48 people / 48.5%) felt dissatisfied. There is a correlation between nurse caring and patient satisfaction in the Emergency Room of Wijayakusuma Hospital with p value = 0.002.

Conclusion: Nurse caring is significantly related to the satisfaction of the patients in the emergency room of Wijayakusuma Hospital.

Keywords: Nurse Caring, Patient Satisfaction, Emergency Room

-
1. Risza Apriani Fauziyah, Student of Nursing
 2. Endiyono, Lecturer At The Faculty of Health, Muhammadiyah University, Purwokerto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. <i>Caring</i>	12
1. Pengertian <i>Caring</i>	12
2. Manfaat <i>Caring</i>	16
3. Cara Mengukur <i>Caring</i>	16
C. Kepuasan Pasien.....	18
1. Pengertian	18
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	21
3. Dimensi Kepuasan Pasien	21

4. Cara Mengukur Kepuasan	23
D. Kerangka Teori.....	25
E. Kerangka konsep	26
F. Hipotesis.....	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	29
C. Waktu dan Tempat Penelitian	32
D. Variable Penelitian dan Definisi Operasional	32
E. Instrument Penelitian	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
G. Metode Pengumpulan Data	38
H. Prosedur Penelitian.....	39
I. Pengolahan Data dan Analisa Data	40
J. Etika Penelitian	45
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan.....	53
C. Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	25
Gambar 2 Kerangka Konsep	26



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks keaslian penelitian	8
Tabel 2 Definisi Operasional	33
Tabel 3 Kisi - kisi kuesioner <i>caring</i> perawat	35
Tabel 4 Kisi - kisi kuesioner kepuasan pasien	35
Tabel 5 Kode instrumen penelitian	41
Tabel 6 Gambaran Perawat IGD RST Wijayakusuma.....	47
Tabel 7 Karakteristik responden pasien diruang IGD RST Wijayakusuma tahun 2019	49
Tabel 8 Frekuensi perilaku <i>caring</i> perawat.....	50
Tabel 9 Frekuensi kepuasan pasien.....	51
Tabel 10 Analisis hubungan <i>caring</i> perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma.	52
Tabel 11 Hasil uji validitas kuesioner.....	67
Tabel 12 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden	56
Lampiran 2 Surat pernyataan persetujuan responden	57
Lampiran 3 Instrumen penelitian	58
Lampiran 4 Surat Pengajuan Studi Pendahuluan	63
Lampiran 5 Surat Pengajuan Ijin Penelitian.....	64
Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	65
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	66
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
Lampiran 9 Hasil Analisa Data	76