

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DALAM PEMBERIAN INFORMASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Disusun Oleh :
HAMZAH
NIM : 1311020143

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DALAM PEMBERIAN INFORMASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

Oleh:
HAMZAH
NIM : 1311020143

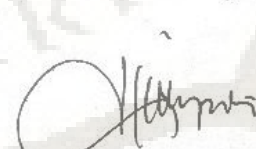
Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing I



Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep
NIP. 19770305 200501 1 001

Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DALAM PEMBERIAN INFORMASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**

Oleh:

HAMZAH

NIM : 1311020143

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
pada hari Sabtu tanggal 28 Februari 2015

SUSUNAN PANITIA UJIAN

Ketua



Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep
NIP. 19770305 200501 1 001

Sekretaris



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

Penguji I



Ns. Endivono, S.Kep, M.Kep
NIK. 2160385

Penguji II



Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160581

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep

NIP. 19770305 200501 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hamzah

NIM : 1311020143

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan orang lain, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain sebagai persyaratan di perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti unsur-unsur yang tidak diinginkan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 02 Januari 2015

Yang menyatakan



METERAI
TEMPEL
7E502ADF213535033
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Hamzah
NIM. 1311020143

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Punggung Pisaupun Bila Diasah Akan Menjadi Tajam

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orangtuaku.
2. Istri dan Anaku tercinta.
3. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2013 di FIKES UMP.

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DALAM PEMBERIAN INFORMASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**

ABSTRAK

Latar Belakang: Harapan pasien yang tinggi terhadap jasa pelayanan keperawatan yang ideal tercermin dalam perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat memungkinkan terjalinnya hubungan yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Metode: Penelitian ini merupakan deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 87 pasiendiambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa *caring* perawat dalam pemberian informasi sebagian besar terdistribusi pada kategori baik yaitu 49 orang (56,3%) dan lainnya pada kategori cukup yaitu 38 orang (43,7%). Kepuasan pasien sebagian besar terdistribusi pada kategori cukup yaitu 45 orang (51,7%) dan lainnya pada kategori baik yaitu 42 orang (48,3%). Ada hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$).

Kesimpulan: Ada hubungan *caring* perawat dalam pemberian informasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kata Kunci: *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien, Pemberian Informasi

THE RELATIONSHIP OF NURSE CARING IN GIVING INFORMATION WITH PATIENT'S SATISFACTION IN EMERGENCY INSTALLATION ROOM OF PURWOKERTO ISLAMIC HOSPITAL

Hamzah¹, Jebul Suroso², Kris Linggardini³

ABSTRACT

Background: The High patients' expectation for ideal nursing care service is reflected in nurse caring behavior. Nurse caring behavior allows the establishment of harmonious relationship between nurse and patient, can assist and meet the patient's needs, when finally provide satisfaction to patient.

Objective: This research aims to determine the relationship of nurse caring in giving information with patients's satisfaction in Emergency Installation Room of Purwokerto Islamic Hospital.

Method: This research uses analytical description with cross sectional design. The total sample is 87 patients obtained by purposive sampling technique. Data were analyzed using Spearman Rank test.

Result: The results show that nurse caring in giving information mostly distributed in well category of 49 people (56.3%) and other in enough category of 38 people (43.7%). Patients' satisfaction mostly distributed in enough category of 45 people (51.7%) and other in good category of 42 people (48.3%). There is relationship of nurse caring in giving information with patients's satisfaction in Emergency Installation Room of Purwokerto Islamic Hospital ($p = 0.000$).

Conclusion: There is relationship of nurse caring in giving information with patients's satisfaction in Emergency Installation Room of Purwokerto Islamic.

Key Words: Giving Information, Nurse Caring, Patients' Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah di limpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan *Caring* Perawat Dalam Pemberian Informasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat.

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. dr. Budi Santoso, Sp.B., selaku direktur Rumah Sakit Islam Purwokerto beserta staf dan seluruh perawat yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, sekaligus Pembimbing I, yang telah memberikan motivasi dan bimbingannya dalam penyusunan penelitian ini.
4. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, sekaligus Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan dukungan moril dalam penyusunan penelitian ini.

6. Semua pihak yang telah membantu baik material maupun spiritual dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 02 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	3
C. TujuanPenelitian	4
D. ManfaatPenelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Teori.....	25

C. Kerangka Konsep.....	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	27
C. Populasi Dan Sampel	28
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	34
I. Etika Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	42
C. Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran-Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.2 Kisi-kisi <i>Caring</i> Perawat dalam Pemberian Informasi	31
3.3 Kisi-kisi Kepuasan Pasien.....	31
4.1 Distribusi <i>Caring</i> Perawat dalam Pemberian Informasi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto	40
4.2. Distribusi Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto	41
4.3. Analisis Hubungan <i>Caring</i> Perawat dalam Pemberian Informasi Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
2.1 Kerangka teori.....	25
2.2 Kerangka konsep.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Permohonan Menjadi Responden
2. Persetujuan Menjadi Responden
3. Kuesioner Penelitian
4. Data Try Out
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
6. Data Hasil Penelitian
7. Hasil Analisis Data