

**HUBUNGAN SARANA PRA SARANA DAN *CARING* PERAWAT  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA RUANG RAWAT  
INAP  
RSUD Dr. R GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

**KIKI ARMANSYAH**

1411020111

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
HUBUNGAN SARANA PRA SARANA DAN *CARING* PERAWAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA RUANG RAWAT INAP  
RSUD dr. R GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**Kiki Armansyah**

1411020111

**Diperiksa dan disetujui :**

**Pembimbing**



**Kris Linggardini, S.Kp.,M.Kep.**

**NIK/NIP. 2160195**

**HALAMAN PENGESAHAN  
HUBUNGAN SARANA PRA SARANA DAN CARING PERAWAT  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA RUANG RAWAT  
INAP  
RSUD dr. R GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**KIKI ARMANSYAH**  
1411020111

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi  
pada hari senin 30 Juli 2018

**SUSUNAN PANITIA UJIAN:**

**Penguji I** **Dr. Ns. Jebul Suroso, S.kp., M.kep.**  
NIK. 197703052005011001

**Penguji II** **Ns. Etlidawati, S.kep., M.kep.**  
NIK. 2160581

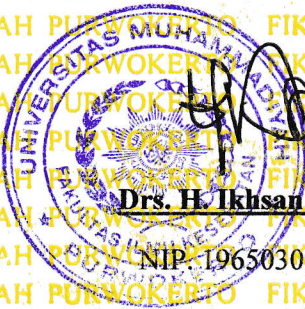
**Penguji III** **Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep.**  
NIK. 2160195

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**Dr. H. Ikhsan Mujahid, M. Si.**

NIP. 19650309-1994031-002



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kiki Armansyah

NIM : 1411020111

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 29 Juli 2018

Yang menyatakan,



Kiki Armansyah

NIM: 1411020111

## HALAMAN PERSEMBAHAN

"Dengan rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan Alhamdulillahillalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridhoNya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya kecil ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai"

" Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Hamzar dan Ibu Nurmalia terima kasih atas doa, dukungan, semangat yang tak pernah putus, materi yang terus mengalir, tanpa mu aku bukanlah apa -apa. Terima kasih untuk kakak kakak sepupu saya Reynaldi kaisuku dan Ayu meidyawati. Terima kasih atas segalanya doa dan dukungan selama ini.

"Terima kasih saya ucapkan pada Ibu Kris LInggardini selaku pembimbing saya Yang dengan sabar telah membimbing saya selama ini dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini"

Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada sahabat sahabat saya grup Banstel, teman seperjuangan keperawatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan support,serta teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas semangat dan bantuanya.

**MOTTO**

***Musik adalah cerminan dan harapan dari kehidupan kita***

***Tidak ada sesuatu didunia ini yang lebih membahagiakan***

***selain musik***

***Karena musik dapat mengubah dunia dan mengubah hidup***

***orang untuk menjadi lebih baik.***



**HUBUNGAN SARANA PRA SARANA DAN *CARING* PERAWAT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA RUANG RAWAT INAP  
RSUD Dr. R GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**<sup>1</sup>Kiki Armansyah, <sup>2</sup>Kris Linggardini**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang Masalah:** Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat rumah sakit berupaya untuk memperbaiki sarana prasarana dan *caring* dalam pelayanan kesehatan. Pendirian rumah sakit yang semakin banyak menuntut persaingan yang ketat untuk mendapatkan kepuasan pasien. Banyak factor yang mempengaruhi kepuasan sseperti sarana prasarana dan *caring* perawat.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan sarana pra sarana dan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis *survey analitik*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 98 responden yang sesuai dengan criteria inklusi dan eksklusif.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan pada variabel sarana prasarana diperoleh nilai p sebesar 0,028 dan pada variabel *caring* diperoleh nilai p sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan sarana prasarana *caring* perawat dengan kepuasan pasien pada ruang rawat inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Kesimpulan:** terdapat hubungan sarana prasarana *caring* perawat dengan kepuasan pasien pada ruang rawat inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Kata Kunci:** sarana prasarana, *caring*, kepuasan

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

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**THE CORRELATION BETWEEN PROVIDED FACILITIES AND NURSE CARE  
ON THE PATIENTS SATISFACTION LEVEL IN INPATIENT WARDS AT  
REGIONAL PUBLIC HOSPITAL OF Dr. R GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALINGGA**

**<sup>1</sup>Kiki Armansyah, <sup>2</sup>Kris Linggardini**

**ABSTRACT**

**Background:** The development of science and technology triggers some hospitals to improve the facilities and care in their health service. Recently, many hospitals are competing each other to meet patients' satisfaction. There are some factors affecting the satisfaction such as facilities and nurse's care.

**Objectives:** To investigate the correlation between provided facilities and nurse's care on the level of patients' satisfaction in inpatient wards of Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Public Hospital.

**Methods:** This research used the quantitative method with analytical survey. The purposive sampling was used and gained 98 respondents suitable with both inclusive and exclusive criteria.

**Results:** The result of the research shows that the facilities variable shows p value 0.028, while the nurse's care variable shows p value 0.001, smaller than  $\alpha = 0.05$ . It means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. It can be concluded that there is a significant correlation between provided facilities and nurse's care on the level of patients' satisfaction in inpatient wards of Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Public Hospital.

**Conclusion:** There is a significant correlation between provided facilities and nurse's care on the level of patients' satisfaction in inpatient wards of Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Public Hospital.

**Keywords:** facilities, nurse's care, satisfaction

<sup>1</sup>Student of Nursing Science Program Faculty of Health Sciences Muhammadiyah University Purwokerto

<sup>2</sup>Lecturer of Health Faculty of Muhammadiyah University of Purwokerto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, Sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “Hubungan Sarana Pra Sarana Dan *Caring* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”

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

1. Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Drs. H. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. Kepala RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
4. Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini menjadi lebih baik.

6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokertoyang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat
7. Keduaorang tuaku yang saya cintai dan yang saya banggakanterimakasih atas do'a, semangat dan dukungan yang sudah diberikan.
8. Sahabat seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai tujuan..

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

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

Purwokerto, 29 Juli 2018

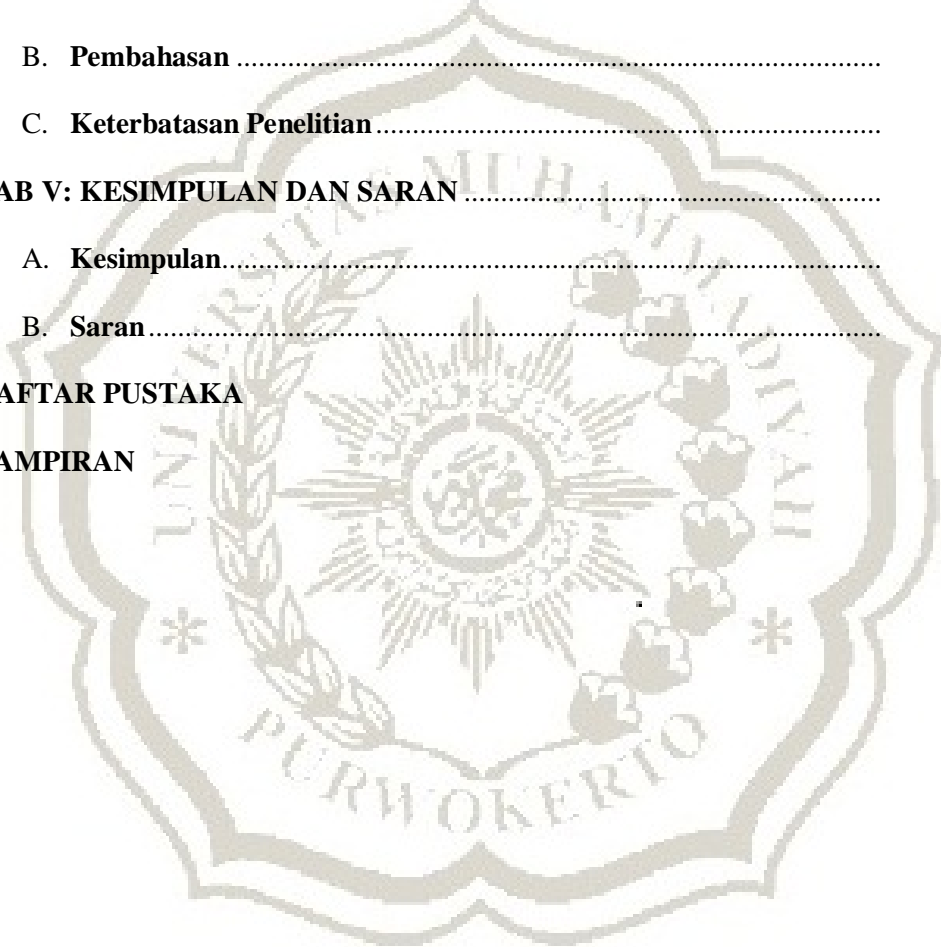
Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN 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> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Terkait.....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. <b>Sarana Prasarana</b> .....	11
1. Definisi.....	11

2. Tujuan Sarana Prasarana .....	13
3. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pasien .....	13
B. <i>Caring</i> .....	15
1. Definisi.....	15
2. Karakteristik <i>Caring</i> .....	17
3. <i>Caring</i> dalam Praktik Keperawatan.....	18
4. Proses penerapan <i>Caring</i> .....	23
C. <b>Kepuasan</b> .....	25
1. Definisi.....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	26
3. Metode Pengukuran Kepuasan .....	28
4. Manfaat pengukuran kepuasan pasien.....	29
D. <b>Kerangka Teori</b> .....	30
E. <b>Kerangka Konsep</b> .....	31
F. <b>Hipotesis Penelitian</b> .....	31
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. <b>Desain Penelitian</b> .....	32
B. <b>Populasi dan Sampel</b> .....	32
C. <b>Variabel Penelitian</b> .....	34
D. <b>Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	35
E. <b>Definisi Operasional</b> .....	35
F. <b>Instrumen Penelitian</b> .....	36
G. <b>Prosedur Pelaksanaan Penelitian</b> .....	39
H. <b>Pengumpulan Data</b> .....	40
I. <b>Uji Validitas dan Realibilitas</b> .....	40

J. Tahap Pengolahan Data .....	44
K. Analisis Data .....	45
L. Etika Penelitian.....	47
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan .....	54
C. Keterbatasan Penelitian.....	63
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga(n=98).....	50
Tabel 4.2 Sarana Prasarana Perawatan Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga .....	51
Tabel 4.3 <i>Caring</i> Perawatan Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga .....	51
Tabel 4.4 <i>Caring</i> Perawatan Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga .....	52
Tabel 4.5 Hubungan Sarana Pra Sarana Dengan Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.....	53
Tabel 4.6 Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka teori penelitian .....	30
Gambar 2.2 Kerangka konsep .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 3 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Output SPSS
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (RSUD GoetengTaroenadibrata Purbalingga)
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Ijin Penelitian (KESBANGPOL Kabupaten Purbalingga)
- Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Penelitian (BAPEDA Kabupaten Purbalingga)
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Penelitian (RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga)
- Lampiran 9 : Surat telah selesai melakukan penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 11 : Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 12 : Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 13 : Foto Dokumentasi Penelitian