

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA**



RIA MEILITA SARI
202402057

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
STIKES KATOLIK ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA**



RIA MEILITA SARI

202402057

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
STIKES KATOLIK ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA**

2025

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan

RIA MEILITA SARI

202402057

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
STIKES KATOLIK ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan

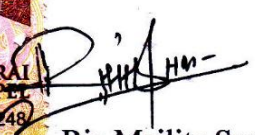
Nama : Ria Meilita Sari
NIM : 202402057
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Tempat, Tanggal Lahir : Lahat, 23 April 1992
Alamat : Alana Regency Cemandi F3/17 Sedati, Sidoarjo
Jawa Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA adalah hasil pekerjaan saya pribadi, ide, pendapat atau materi-materi dari sumber lain telah dikutip sesuai dengan cara penulisan informasi yang sesuai. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Keperawatan yang nanti saya dapatkan.

Surabaya, 12 Juli 2025




Ria Meilita Sari
202402057

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA
TANGGAL 12 JULI 2025

Oleh:

Pembimbing 2



Veronica Silalahi, M.Kep., Ners

Pembimbing 1

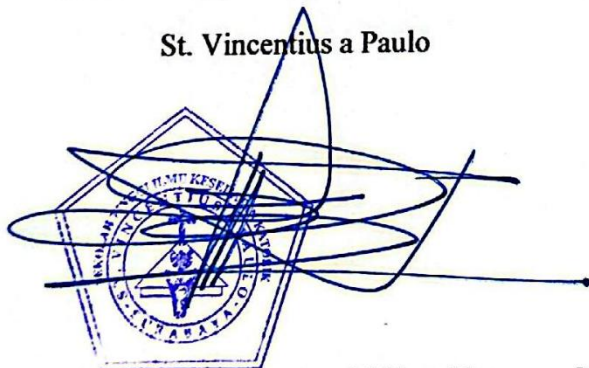


Sisilia Indriasari W., M.Kep., Ners

Mengetahui

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Katolik Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

St. Vincentius a Paulo



Arief Widya Prasetya, M.Kep., Ners
NRK 112.002.020



Ni Luh Agustini Purnama, M.Kep., Ners
NRK 112.005.023

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ria Meilita Sari
NIM : 202402057
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Judul : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan
Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit
Swasta Surabaya

Skripsi ini telah diuji dan dinilai

Oleh panitia penguji pada program Studi Ilmu Keperawatan

STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya

Pada tanggal 12 Juli 2025

Panitia Penguji,

- 1) Ketua Penguji : Ni Luh Agustini Purnama M.Kep., Ners 
- 2) Penguji 1 : Sisilia Indriasari W., M.Kep., Ners 
- 3) Penguji 2 : Veronica Silalahi, M.Kep., Ners 

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ria Meilita Sari
NIM : 202402057
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **HUBUNGAN CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA.**

Beserta perangkat yang diperlukan. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Ria Meilita Sari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya”**. Skripsi ini disusun untuk melanjutkan penelitian yang bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi di program ilmu keperawatan.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dan kelancaran skripsi ini bukan hanya karena kemampuan penulis, tetapi banyak ditentukan oleh bantuan dari berbagai pihak, yang telah dengan ikhlas membantu penulis demi terselesainya penulisan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Sisilia Indriasari W., M.Kep., Ners, selaku pembimbing 1, yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran, dan arahan sejak awal menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Veronica Silalahi, M.Kep.,Ners, selaku pembimbing 2, yang turut memberikan masukan berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Ni Luh Agustini Purnama M.Kep., Ners Selaku ketua penguji dan ketua Kaprodi Keperawatan yang dengan sabar memberikan masukan yang membangun dan arahan ilmu pengetahuan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

- 4) Arief Widya Prasetya, M.Kep.,Ners selaku Ketua STIKES Vincentius a Paulo Surabaya yang telah memberikan kesempatan pada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 5) dr. Mardha Handiwidjaja, QIA,CMA, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Gotong Royong dan para direksi Rumah Sakit Gotong Royong yang memberikan ijin kepada saya dalam mengambil data untuk menyelesaikan skripsi.
- 6) Priesca Endiarti, S.Kep.Ns, selaku Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Gotong Royong yang telah membantu saya dalam menyediakan fasilitas dan kesempatan dalam menyelesaikan skripsi.
- 7) Ucapan terima kasih yang mendalam saya haturkan kepada suami tercinta, Reza Adi Pratama, dan kedua anak saya, Kahiyang Ayu Permatasari dan Abimanyu Putra Syahreza. Dukungan moral, motivasi, serta doa tanpa henti dari mereka menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah saya. Tak lupa, rasa terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman ICU yang senantiasa memberikan semangat dan kebersamaan yang begitu berarti selama proses ini.
- 8) Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berharga demi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga terbuka terhadap kritik dan saran membangun. Semoga karya ini menjadi langkah awal yang bermanfaat bagi penyelesaian studi dan pengembangan ilmu keperawatan.

Surabaya, 12 Juli 2025

Penulis

MOTTO

Di mana pun engkau berada selalulah menjadi yang terbaik dan berikan yang
terbaik dari yang bisa kau berikan

(B.J Habibie)

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN NURSES' CARING AND PATIENT SATISFACTION IN A PRIVATE HOSPITAL IN SURABAYA

RIA MEILITA SARI
(202402057)

Caring behavior demonstrates empathy, effective communication, and genuine concern for patients, all of which contribute to improving the quality of nursing care and enhancing patient satisfaction. In the inpatient ward of a private hospital in Surabaya, several complaints were identified, including insufficient explanation of procedures, delayed responses, and low levels of caring behavior. The objective of this study is to examine the correlation between nursing care behaviors and patient satisfaction. The present study employed a correlational method, utilizing a cross-sectional approach. The sampling technique used was consecutive sampling, with a total of 163 inpatients at a private hospital in Surabaya who met the inclusion criteria. The instruments used were a Caring Behavior Questionnaire based on Watson's theory (Measuring Nurse Caring Behavior/MNCB) and a Patient Satisfaction Questionnaire based on the RATER model (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness). The results showed that 83% of nurses exhibited high-category caring behavior, and 52% of patients reported being very satisfied with the service, the Spearman Rank Test yielded a p-value of 0.004 ($p < 0.05$) with a correlation coefficient of $r = +0.225$, indicating a weak correlation, suggesting that as caring behavior increases, patient satisfaction also increases. Based on these findings, the researchers recommend that hospital management, particularly in the nursing field, conduct training in effective communication, character development through self-reflection, and professional ethics. Systematic observation of caregiving practices is imperative to facilitate consistent enhancements in patient care and satisfaction. This approach is instrumental in ensuring the continuous enhancement of healthcare service quality and patient satisfaction.

Keywords: caring behavior, patient satisfaction, nurses

ABSTRAK

HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA

RIA MEILITA SARI
(202402057)

Perilaku *caring* mencerminkan empati, komunikasi efektif, dan kepedulian terhadap pasien, yang dapat meningkatkan kualitas layanan keperawatan dan kepuasan pasien. Di rawat inap Rumah Sakit Swasta Surabaya ditemukan keluhan seperti kurangnya penjelasan tindakan, lambat merespons, dan rendahnya perilaku *caring*. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 163 pasien di rawat inap Rumah Sakit Swasta Surabaya yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner perilaku *caring* berdasarkan teori Watson (*Measuring of Nurse Caring Behavior/MNCB*) dan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan model RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*). Hasil menunjukkan bahwa 83% perawat memiliki perilaku *caring* kategori tinggi, dan 52% pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan. Uji *Rank Spearman* menghasilkan nilai $p = 0,004$ ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi $r = +0,225$ berkekuatan lemah, yang menunjukkan semakin tinggi perilaku *caring* maka kepuasan pasien akan meningkat. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyarankan pihak manajemen rumah sakit terutama di bidang keperawatan untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif, pembinaan karakter melalui refleksi diri, serta pelatihan etika profesi. Evaluasi rutin terhadap perilaku *caring* perlu dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: perilaku *caring*, kepuasan pasien, perawat

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persyaratan Gelar	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Pengesahan Panitia Penguji	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Moto	x
<i>Abstract</i>	xi
Abstrak	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Diagram	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Daftar Singkatan	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Konsep Perilaku <i>Caring</i>	6
2.1.1 Pengertian Perilaku <i>Caring</i>	6
2.1.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i>	6
2.1.3 Indikator Pembentuk Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	8
2.1.4 Nilai- nilai yang Mendasari Konsep Perilaku <i>Caring</i>	8
2.1.5 Perilaku <i>Caring</i> dalam Praktek Keperawatan.....	9
2.1.6 Manfaat Perilaku <i>Caring</i>	12
2.1.7 Penilaian Perilaku <i>Caring</i>	12
2.2 Konsep Kepuasan	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan	13
2.2.2 Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
2.2.3 Faktor- faktor yang Memperngaruhi Kepuasan	14
2.2.4 Indikator yang Memperngaruhi Kepuasan	15
2.2.5 Manfaat <i>Feedback</i> Kepuasan Pasien	16
2.2.6 Penilaian Kepuasan Pasien	17
2.2.7 Dampak Ketidakpuasan	18

2.3	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap .	19
2.4	Kerangka Konseptual	22
2.5	Hipotesis	23
BAB 3	METODE PENELITIAN	24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Kerangka Kerja	24
3.3	Identifikasi Variabel	26
3.4	Definisi Operasional.....	26
3.5	Populasi, Sampel dan Sampling.....	28
3.5.1	Populasi.....	28
3.5.2	Besar Sampel.....	29
3.5.3	Sampling	29
3.6	Pengumpulan Data dan Analisa Data	30
3.6.1	Pengumpulan Data dan Analisa Data	30
3.6.1.1	Proses Pengumpulan Data	30
3.6.1.2	Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1.4	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.6.2	Analisa Data.....	33
3.7	Etika Penelitian	39
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Karakteristik Lokasi Penelitian.....	41
4.1.2	Data Umum.....	42
4.1.2.1	Karakteristik Data Umum	42
4.1.3	Data Khusus	43
4.1.3.1	Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	43
4.1.3.2	Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	44
4.1.3.3	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	45
4.1.3.4	Uji Hipotesis	46
4.2	Pembahasan	46
4.2.1	Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	46
4.2.2	Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	47
4.2.3	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	49
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA.....	53
	LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Perilaku <i>Caring</i> Perawat	13
Tabel 2.2	Indikator Kepuasan Pasien.....	17
Tabel 3.3	Definisi operasional variabel penelitian hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	27
Tabel 3.4	Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat	31
Tabel 3.5	Kuesioner Kepuasan Pasien	32
Tabel 3.6	Tingkat kekuatan hubungan korelasi	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Data Umum di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya pada Tanggal 1April – 31 Mei 2025	42
Tabel 4.3	Tabulasi Silang Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya pada Tanggal 1April – 31 Mei 2025.....	45
Tabel L-1	Rekapitulasi Data Umum Responden	70
Tabel L-2	Rekapitulasi Data Koesioner Perilaku <i>Caring</i>	73
Tabel L-3	Rekapitulasi Data Koesioner Kepuasan Pasien	77
Tabel L-4	Hasil Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	81
Tabel L-5	Hasil Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	81
Tabel L-6	Tabulasi Silang Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	81
Tabel L-7	Hasil Uji Korelasi Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	22
Gambar 3.2	Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	25

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya pada Tanggal 1 April- 31 Mei 2025	44
Diagram 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya pada Tanggal 1 April- 31 Mei 2025	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Survey Pendahuluan	56
Lampiran 2	Surat Balasan Ijin Survey Pendahuluan	57
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Penelitian	58
Lampiran 4	Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian	59
Lampiran 5	Surat Keterangan Laik Etik	60
Lampiran 6	Lembar Informasi Untuk Responden	61
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian.....	64
Lampiran 8	Lembar Kuesioner	65
Lampiran 9	Lembar Rekapitulasi Data Responden	70
Lampiran 10	Rekapitulasin Data Koesioner	73
Lampiran 11	Hasil Uji Statistik	81
Lampiran 12	Uji Turnitin	82
Lampiran 13	Lembar Konsultasi Pembimbing 1 dan 2	83
Lampiran 14	Lembar Konsultasi Penguji	88

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CSO	: <i>Customer Service Officer</i>
D2	: Diploma 2
D3	: Diploma 3
D4	: Diploma 4
dkk	: dan kawan kawan
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
KARU	: Kepala Ruangan
KARS	: Komite Akreditasi Rumah Sakit
L	: Laki- laki
MNCB	: <i>Measuring of Nurse Caring Behavior</i>
P	: Perempuan
PMK RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
RATER	: <i>Responsiveness Assurance Tangible Empathy Reliability</i>
S1	: Sarjana 1
S2	: Sarjana 2
S3	: Sarjana 3
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPO	: Standar Prosedur Operasional
TT	: Tempat Tidur