

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT**  
**KEPUASAN PASIEN DI RUANG ICU RUMAH**  
**SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**



**Oleh :**  
**DESAK AYU ITA RAMAYANI**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN**  
**STIKES BINA USADA BALI**  
**2024**

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG ICU RUMAH  
SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Oleh :**

**DESAK AYU ITA RAMAYANI  
C2122070**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG ICU RUMAH  
SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**

**Diajukan Oleh:**

**DESAK AYU ITA RAMAYANI  
NIM. C2122070**

**Mangupura, 17 Januari 2024**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I



**Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep**  
NIDN: 0807068702

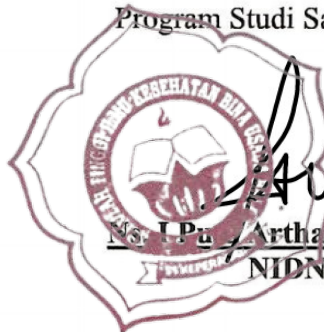
Pembimbing II



**A.A. Kompiang Ngurah Darmawan, SE., MM**  
NIDN: 0807108001

Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketha



  
**Ns. I Pu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep**  
NIDN: 0821058603

## HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN  
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA  
ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU  
KESEHATAN BINA USADA BALI**

**Tanggal: 19 Februari 2024**

**Yang terdiri dari:**

Ketua Penguji



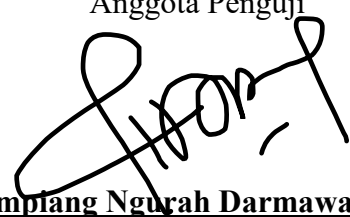
**Ns. Ni Komang Matalia Gandari, S.Kep.,M.H**  
NIDN: 0813098802

Sekretaris Penguji



**Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep**  
NIDN: 0807068702

Anggota Penguji



**A.A. Kompiang Ngurah Darmawan, SE., MM**  
NIDN: 0807108001

Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



**Lita Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep**  
NIDN: 0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI PROGRAM  
STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, 17 Januari 2024

Desak Ayu Ita Ramayani

Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana

xiii + 58 + 5 tabel + 2 Gambar + 5 lampiran

**ABSTRAK**

Mutu suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien, semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. *Caring* merupakan esensi dari pelayanan keperawatan yang membedakan keperawatan dari profesi lain. Serta *caring* juga merupakan sebagai suatu cara pemeliharaan yang berhubungan dengan menghargai orang lain, disertai perasaan memiliki tanggungjawab terhadap perlakuannya atau tindakannya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskripsi korelasi serta menggunakan rancangan *cross sectional*. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, sampel penelitian sebanyak 32 pasien/responden. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *rank spearman*. Hasil uji statistic pada penelitian ini yaitu nilai signifikansi yang diperoleh 0,002 sehingga *p-value* < 0,05. Hal ini menyatakan ada hubungan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana. Seorang perawat harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanannya terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut. Hasil penelitian ini dapat memberikan suatu informasi bagi pelayanan kesehatan khususnya perawat harus mampu menerapkan sikap *caring* terhadap pasien agar kepuasan pasien sebagai pengguna layanan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : *Caring*, Tingkat Kepuasan, *Intesive Care Unit* (ICU)

Daftar Pustaka : 36 (2013-2023)

**HEALTH INSTITUTION BINA USADA BALI BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

*Undergraduate thesis, January 2024*

Desak Ayu Ita Ramayani

*The Relationship between Caring Nurses and Patient Satisfaction Levels in the ICU Room at Udayana University Hospital*

*xiii + 58 + 5 tables + 2 pictures + 5 appendices*

**ABSTRACT**

*The quality of a health service is determined by the level of patient satisfaction, the more complaints are an indication of low quality of service which can cause the level of patient satisfaction to decrease. Caring is the essence of nursing services that differentiates nursing from other professions. And caring is also a way of caring that is related to respecting other people, accompanied by a feeling of responsibility for their treatment or actions. This research is quantitative research with a correlation description design and uses a cross sectional design. The sampling technique used in this research was nonprobability sampling, the research sample was 32 patients/respondents. Bivariate analysis in this study used the Spearman rank correlation test. The statistical test results in this research are the significance value obtained is 0.002 so the p-value is <0.05. This states that there is a relationship between caring nurses and the level of patient satisfaction in the ICU Room at Udayana University Hospital. A nurse must have caring behavior in serving patients, because the relationship between the health care provider and the patient is a factor that influences the patient's satisfaction and recovery process. The results of this research can provide information for health services, especially nurses who must be able to apply a caring attitude towards patients so that patient satisfaction as service users can be increased.*

*Keywords: Caring, Satisfaction Level, Intensive Care Unit (ICU)*

*Bibliography : 36 (2013-2023)*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desak Ayu Ita Ramayani

NIM : C2122070

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 17 Januari 2024



Desak Ayu Ita Ramayani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Bina Usada Bali.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Putu Santika, MM selaku Ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usada Bali, serta yang telah menyediakan sarana dan prasarana sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan ijin dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S,Kep,. M.Kep, selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. A.A. Kompiang Ngurah Darmawan, SE., MM, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.

5. Direktur Rumah Sakit Universitas Udayana yang telah memberikan ijin dalam pengambilan data skripsi penelitian.
6. Kedua orang tua serta saudara peneliti yang telah memberikan dukungan secara moral, perhatian, serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman – teman seperjuangan yang banyak memberikan semangat serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapannya di lapangan serta dapat dikembangkan lebih baik lagi. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Badung, 17 Januari 2024

Peneliti



Desak Ayu Ita Ramayani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Kepuasan .....	10
1. Pengertian Kepuasan .....	10
2. Indikator Kepuasan.....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	16
B. Konsep <i>Caring</i> Perawat.....	18
1. Pengertian <i>Caring</i> Perawat .....	18
2. Indikator <i>Caring</i> Perawat .....	19

3. Faktor-Faktor <i>Caring</i> Perawat .....	20
4. Pengukuran <i>Caring</i> Perawat .....	25
C. Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	26
D. Kerangka Teori .....	28
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL</b>	
A. Kerangka Konsep .....	30
B. Hipotesis Penelitian .....	31
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
C. Tempat Penelitian .....	36
D. Waktu Penelitian.....	36
E. Etika Penelitian.....	36
F. Alat pengumpulan Data .....	38
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	40
H. Pengolahan Data .....	41
I. Analisa Data .....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
B. Analisis Univariat .....	45
C. Analisis Bivariat .....	46
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
A. Intepretasi Penelitian .....	48
B. Keterbatasan Penelitian .....	55
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan	

Penelitian Selanjutnya .....	55
------------------------------	----

**BAB VII SIMPULAN DAN SARAN**

D. Simpulan.....	57
------------------	----

A. Saran .....	57
----------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	32
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden .....	44
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Perilaku Caring Perawat di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana .....	45
Tabel 5.3	Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana .....	45
Tabel 5.4	Hubungan Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Universitas Udayana .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian .....	28
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Melakukan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 5. Permohonan Kesediaan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Persetujuan Menjadi Responden (*Inform Consent*)
- Lampiran 9. Lembar Kuesioner
- Lampiran 10. Hasil Analisa Data
- Lampiran 11. Lembar Bimbingan Skripsi

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, & Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Anastasia Paputungan, Sefti Rompas, & Yolanda B. Bataha. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-Journal Keperawatan (e-Kp)*, 6(2), 1–7.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Apriza. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Ners*, 2(1), 41–55.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Mutu*. Yogyakarta : Gava Medika.
- Gibson, James, L., & John, M. (2013). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Erlangga.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap private Care Centre RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146.
- Koesmiati. (2016). Hubungan Timbang Terima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Panti Waluya Sawahan Malang. *Journal Nursing News*, 1(1), 153–161.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implmentation And Control*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya : AUP.
- Martha Raile Alligood. (2017). *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka* (8th ed., Vol. 1). Singapore : Elsevier.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mokhammad Arifin, Sumitri, & Yeni Lestari. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)*, 5(2).
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu Perilaku Kesehatan. In Rineka Cipta.

- Novitasari, A. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. 3(1).
- Nur Aini, & Tuter April Ariani. (2018). Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (3rd ed.). Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Ilmu Keperawatan* (4th ed.). Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2018). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis, Dan Instrument Penelitian Keperawatan*. (2nd ed.). Jakarta : Salemba Medika.
- Perry, & Potter. (2016). *Fundamentals Of Nursing* (9th Editio). EGC.
- Pranatha, A., & Karimah, T. (2017). Pengaruh Berdoa pada Saat Bedside Handover terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD 45 Kuningan.
- Pratiwi, F. W., & Saparwati, M. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 1(1), 1–4.
- Roufuddin, R., Mannan, Abd., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30587/ijpn.v2i2.3313>
- Rusnoto, Noor Cholifah, & Yanti Kusmiyati. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.Loekmono HadiKudus. *Journal The 10th University Research Colloqium 2019*, 4(2), 838–849.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan* (2nd ed.). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Aisyah, Citra Maulidya Wahyu Imani, & Puji Rahayu. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Wuwung, E. C. Q. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66.
- Yulia Ningsih. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. *Jurnal STIKes YATSI Tangerang*, 2(1), 252–261.