



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT

KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD

BOB BAZAR S.KM KALIANDA

TAHUN 2021

AGNES YUDITH YOBELTA

1702003

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI

ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

TAHUN 2021

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19*
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD
BOB BAZAR S.KM KALIANDA
TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

AGNES YUDITH YOBELTA

1702003

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI
ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA
TAHUN 2021**

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT

KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD

BOB BAZAR S.KM KALIANDA

TAHUN 2021

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk
dilaksanakan Sidang Skripsi**

Yogyakarta, 18 Agustus 2021

Pembimbing



Diah Pujiastuti, S.Kep., Ns., M.Kep.



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Sidang Pada: 18 Agustus 2021

Ketua Penguji :

Vivi Retno I., S.Kep, Ns, MAN.

Penguji I :

Isnanto, S.Kep, Ns, MAN

Penguji II :

Diah Pujiastuti, S.Kep., Ns., M.Kep.

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan



Vivi Retno Intenings, S.Kep., Ns., MAN

Ethic Palupi, S.Kep, Ns, MNS.

MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”
(Yeremia 29:11)

Yang membuatku terus berkembang adalah mimpi-mimpi dan harapanku.

-Elsadday

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan Kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang karena kasih, penyertaan dan pertolongan-Nya yang tidak terbatas memampukan peneliti menyelesaikan skripsi dan studi ini.
2. Orang tua tercinta, Bapak Cipto Sutrisno dan Ibu Magdalena Mesrayati (alm) yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang.
3. Ibu Diah Pujiastuti S.Kep., Ns., M.Kep. yang selalu membimbing saya dengan sabar dan penuh perhatian.
4. Sahabat – sahabat terkasih saya Tita, Nadia, Helen, Raevan, Abe, Ami, dan Susana yang telah mendukung saya dan memberikan semangat untuk tetap berjuang meraih gelar sarjana.
5. Terima kasih banyak kepada diri sendiri yang selalu mau berjuang dalam keadaan apapun, yang mau melawan rasa kemalasan dan mau keluar dari zona nyaman untuk tetap mengerjakan skripsi.
6. Kepada semua orang yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Terima kasih banyak.

ABSTRAK

AGNES YUDITH YOBELTA. “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021”.

Latar Belakang: Kepuasan merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan. Dimana *caring* menjadi salah satu indikator dari tingkat kepuasan pasien. Hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda pada bulan September 2021 menyatakan bahwa protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 menyebabkan keterbatasan komunikasi antara pasien dengan perawat dan kurangnya sentuhan perawat.

Tujuan: Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *Covid-19* di ruang rawat inap kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda tahun 2021.

Metode: Studi *kuantitatif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik *quota sampling* dengan sampel berjumlah 155 responden. Alat ukur kuesioner *Caring Behavior Inventory* dan *Patient Satisfaction Questionnaire*. Uji statistic menggunakan *spearman rho*.

Hasil: Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai *Correlation Coefficient* 0,360.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* dengan tingkat keeratan penelitian rendah.

Saran: Bagi RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda disarankan untuk membuat program pelatihan tentang *caring* agar perilaku *caring* perawat menjadi lebih baik.

Kata kunci: *Caring* - Kepuasan Pasien - *Covid-19*

xvi + 94 + 9 tabel + 2 skema + 17 lampiran

Kepustakaan: 26, 2016 - 2020

ABSTRACT

AGNES YUDITH YOBELTA. "The Relationship between Nurse's Caring Behavior and Level of Patient's Satisfaction during Covid-19 Pandemic in Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in 2021".

Background: Satisfaction is the most important part of health services where caring is one indicator of level of patient satisfaction. The result of a preliminary study in Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in September 2021 stated that health protocols during Covid-19 pandemic caused limited communication between patients and nurses and a lack of nurse touch.

Objective: This study aims to determine the relationship between nurse's caring behavior and patient satisfaction during Covid-19 pandemic Class III In-Patient Ward at Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital in 2021.

Methods: It was a correlative quantitative study with cross sectional approach. Quota sampling technique was employed with a sample of 155 respondents. Measuring instrument were Caring Behavior Inventory and Patient Satisfaction Questionnaire. Statistical test used Spearman Rho.

Results: The result showed a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) with a Correlation Coefficient of 0.360.

Conclusion: There is a relationship between nurse's caring behavior and level of patient's satisfaction during pandemic Covid-19 with a low level of closeness.

Suggestion: Bob Bazar S.Km Kalianda Hospital is suggested to make a training program on caring for nurses so that nurse's caring behavior becomes better.

Keywords: caring - patient satisfaction - covid-19

xvi + 94 + 9 tables + 2 scheme + 17 appendices

Bibliography: 26, 2016-2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda Tahun 2021” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 18 Agustus 2021

Agnes Yudith Yobelta

1702003

PRAKATA

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Allah atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Bob Bazar S.Km Kalianda Tahun 2021”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang saya hormati:

1. dr. Media Apriliana, MKM., selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Bob Bazar, SKM.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN., selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan ketua penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Hernani S.Kep., Ns., selaku Kepala Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Bob Bazar, SKM.
4. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS., selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

6. Bapak Isnanto, S.Kep., Ns., MAN selaku penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Diah Pujiastuti, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan selama penyusunan proposal ini serta seluruh keluarga besar dimanapun berada yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Seluruh civitas akademik dan pihak perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti memohon saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 18 Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7

BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Landasan Teori	12
1. <i>Caring</i>	12
2. Kepuasan Pasien.....	39
3. Pandemi Covid-19.....	46
B. Kerangka Teori.....	50
C. Kerangka Konsep	51
D. Hipotesis Penelitian.....	52
E. Variabel Penelitian	52
1. Definisi Konseptual.....	52
2. Definisi Operasional.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Desain Penelitian.....	56
B. Waktu dan Tempat Penelitian	56
C. Populasi dan Sample.....	56
D. Alat Ukur Penelitian	57
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
F. Etika Penelitian.....	63
G. Prosedur pengumpulan data	64
H. Pengolahan dan Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Hasil Penelitian.....	74
B. Pembahasan	78

C. Keterbatasan penelitian.....	92
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2 Definisi Operasional	54
Tabel 3 Kisi-kisi Umum.....	60
Tabel 4 Kisi-kisi Khusus Komponen Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	60
Tabel 5 Kisi-kisi Khusus Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden	74
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	76
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	76
Tabel 9 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien ..	77

DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori.....	50
Skema 2. Kerangka Konsep	51

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Awal
- Lampiran 2 Surat Balasan Studi Awal
- Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Lembar Informasi
- Lampiran 7 Lembar Konfirmasi Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Kuesioner Demografi
- Lampiran 9 Kuesioner Inventaris Perilaku *Caring*
- Lampiran 10 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 11 Lolos *Similarity*
- Lampiran 12 Hasil uji *statistic* karakteristik responden
- Lampiran 13 Hasil uji *statistic* tabel univariat
- Lampiran 14 Hasil uji *statistic* tabel bivariat
- Lampiran 15 Hasil uji *statistic komparasi crosstab*
- Lampiran 16 Hasil *Ethical Clearance*
- Lampiran 17 Lembar Konsultasi