



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**STUDI DESKRIPTIF PERSEPSI PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI  
DAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DI KLINIK CENDRAWASIH  
DOBO MALUKU 2018**

**PAULA KELWULAN  
NIM: 1603011**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA TAHUN 2018**

**STUDI DESKRIPTIF PERSEPSI PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI DAN  
PERILAKU *CARING* PERAWAT DI KLINIK CENDRAWASIH  
DOBO MALUKU 2018**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**PAULA KELWULAN  
NIM: 1603011**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA TAHUN 2018**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**STUDI DESKRIPTIF PERSEPSI PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI DAN  
PERILAKU *CARING* PERAWAT DI KLINIK CENDRAWASIH**

**DOBO MALUKU 2018**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui**

**Yogyakarta, 13 Juli 2018**

**Pembimbing**



**(Ch. Yeni Kustanti, S.Kep., Ns., M.Pall. C)**

**LEMBARAN PENGESAHAN**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan tim penguji sidang**

**Pada Tanggal 13 Bulan Juli Tahun 2018**

**Penguji I : Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN : .....**

**Penguji II : Nimsi Melati, S.Kep., Ns., MAN : .....**

**Penguji III : Ch.Yeni Kustanti, S.Kep., Ns., M.Pall. C : .....**

**Mengetahui**

**Ketua STIKES BETHESDA  
Yakkum Yogyakarta**



**(Vivi Retno Intening, S. Kep., Ns., MAN)**

**Mengetahui,**

**Plt. Ka Prodi Sarjana Keperawatan**

**(Oktalia Damar P., S.Kep., Ns., MAN)**

## ABSTRAK

PAULA KELWULAN. “Studi Deskriptif Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi dan Perilaku *Caring* Perawat Di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018”

**Latar Belakang:** Meningkatnya kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan khususnya perawat. Bentuk pelayanan yang baik dapat diberikan oleh perawat dengan cara berkomunikasi secara efektif, berperilaku *caring*, memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi serta sikap yang profesional saat memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti lima pasien yang datang ke BP/RB Cendrawasih, satu orang mengatakan pelayanan yang diberikan oleh perawatnya sudah baik dengan pelayanan yang baik, tetapi terkadang dalam menyampaikan informasi banyak yang masih tidak dimengerti. Satu orang lagi mengatakan terkadang ada perawat yang saat bertugas tidak menunjukkan sikap yang peduli kepada pasiennya.

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui persepsi pasien terhadap komunikasi dan perilaku perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018.

**Metode Penelitian:** Desain penelitian dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik BP/RB Cendrawasih Dobo sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* didapatkan sampel sebanyak 70 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat.

**Hasil Penelitian:** Karakteristik responden di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018 berdasarkan usia sebagian besar berusia 25 – 35 tahun sebanyak 44,3%, dengan pendidikan SMA sebanyak 52,9% dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 57,1%. Gambaran persepsi pasien terhadap komunikasi perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018 sebagian besar memiliki kategori baik sebanyak 45 (64,3%). Gambaran persepsi pasien terhadap perilaku perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2018 sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 40 (57,1%).

**Saran:** Bagi klinik Cendrawasih Dobo yaitu petugas kesehatan khususnya perawat yang memberikan perawatan agar lebih memperhatikan komunikasi dan perilaku perawat *caring* terhadap pasien agar pasien mempunyai persepsi yang baik tentang komunikasi dan perilaku *caring* perawat, sehingga dapat memberikan persepsi yang baik kepada pasien.

**Kata Kunci:** Persepsi Pasien, Komunikasi, Perilaku *Caring* Perawat  
xv + 95 hal + 9 lampiran + 4 skema  
Kepustakaan : 41, 2008 – 2014

## ABSTRACT

**PAULA KELWULAN.** "Descriptive Study of Patient Perception about Nurses Communication and Caring Behavior in Cendrawasih Clinic Dobo Maluku in 2018"

**Background:** Increased patient visits to health care facilities cannot be separated from the services provided by health workers, especially nurses. A good form of service can be provided by nurses by communicating effectively, caring behavior, having a high level of knowledge and a professional attitude when providing health services. Based on a preliminary study conducted by researchers of five patients who came to BP / RB Cendrawasih, one person said the services provided by the nurses were good with good service, but sometimes in conveying much information that was still not understood. One other person said there were sometimes nurses who did not show a caring attitude on their duty to their patients.

**Objective:** To know patient's perception about communication and behavior of nurse at Clinic Cendrawasih Dobo Maluku in 2018.

**Method:** It was a descriptive research. Population was 100 patients at Clinic BP / RB Cendrawasih Dobo with 70 people as the sample taken with purposive sampling. Data analysis used univariate analysis.

**Result:** The respondent characteristic in Dendo Clinic Cubic Dobo Maluku 2018 based on age mostly 25-35 years old as much as 44,3%, with high school education 52,9%, and with female gender 57,1%. The description of patient perception about nurse communication in Cendrawasih Clinic Dobo Maluku 2018 mostly have good category as many as 45 (64,3%). The picture of the patient's perception on the behavior of nurses at Cendrawasih Clinic Dobo Maluku 2018 mostly with good category as many as 40 (57,1%).

**Suggestion:** For Clinic of Dobo Cendrawasi, who is the health workers, especially the nurses, it should have to pay more attention to communication and caring behavior of nurses to patients so that patients have a good perception of communication and caring behavior of nurses, so as to provide a good perception to patients.

**Keywords:** Patient Perception, Communication, Caring Nurse Behavior

xv + 95 pages+ 9 appendices+ 4 schemas

Bibliography: 41, 2008 - 2014



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kehadiran Bapa Surgawi yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Deskriptif Persepsi Pasien terhadap Komunikasi dan Perilaku *Caring* Perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2017”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kepala Klinik Cendrawasih Sr. Ida Jeujan, TMM yang telah bersedia memberikan tempat untuk dilakukannya penelitian.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep.,Ns.,MAN selaku ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan persetujuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Oktalia Damar P.,S.Kep.,Ns.,MAN selaku Plt Ketua Program Sarjana Keperawatan
4. Ibu Ch. Yeni Kustanti, S.Kep., Ns., M.Pall. C selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan serta dosen pengampu mata ajaran riset keperawatan.

5. Pihak perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta atas pelayanan peminjaman buku yang digunakan sebagai sumber kepustakaan.
6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, Mei 2018

Peneliti



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: "Studi Deskriptif Persepsi Pasien terhadap Komunikasi dan Perilaku *Caring* Perawat di Klinik Cendrawasih Dobo Maluku 2017" yang saya kerjakan sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi manapun 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 kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Mei 2018

Paula Kelwulan  
NIM :1603011

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR SKEMA .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitan.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	13
1. Keperawatan.....	13

a.	Definisi Perawat .....	13
b.	Definisi Keperawatan.....	14
c.	Keperawatan Profesional .....	14
d.	Konsep Utama Keperawatan.....	15
2.	Komunikasi Keperawatan .....	16
a.	Definisi Komunikasi Keperawatan .....	16
b.	Proses Komunikasi.....	18
c.	Komponen Komunikasi .....	20
d.	Bentuk Komunikasi.....	21
e.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	22
f.	Fungsi Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan .....	34
g.	Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	36
h.	Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	39
i.	Tehnik Komunikasi Terapeutik.....	40
j.	Tahap-Tahap Hubungan Terapeutik .....	43
k.	Penilaian Komunikasi .....	45
3.	Perilaku dalam Keperawatan .....	45
a.	Definisi Perilaku dalam Keperawatan.....	45
b.	Komponen <i>Caring</i> .....	47
c.	Manfaat Perilaku <i>Caring</i> .....	49
d.	Aplikasi Perilaku <i>Caring</i> dalam Keperawatan.....	50
e.	Peran dan Tanggung Jawab dalam Perilaku Keperawatan.....	52

4. Persepsi .....	54
a. Pengertian Persepsi .....	54
b. Karakteristik Persepsi.....	55
c. Proses Terjadinya Persepsi.....	55
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	58
5. Rumah Bersalin/Balai Pengobatan Cendrawasih Dobo.....	60
B. Kerangka Teori.....	62
C. Kerangka Konsep .....	63
D. Variabel Penelitian .....	63
1. Definisi Konseptual.....	63
2. Definisi Operasional.....	64

### BAB III : METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	67
B. Waktudan Tempat Penelitian.....	67
C. Populasi dan Sampel .....	67
D. Alat Ukur Penelitian.....	68
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
F. Etika Penelitian .....	71
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	73
H. Analisis Data .....	76
I. Jadwal dan Biaya Penelitian.....	78

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	79
---------------------------------	----

B. Hasil Analisis Univariat.....	80
C. Pembahasan .....	81
D. Keterbatasan Penelitian.....	87

#### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	89

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 1. Proses Komunikasi .....	18
Skema 2. Proses Terjadinya Persepsi.....	57
Skema 3.Kerangka Teori.....	62
Skema 4.Kerangka Konsep Penelitian .....	63

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	8
Tabel 2. Panduan Kegiatan Interaksi Perawat-Klien .....	44
Tabel 3. Definisi Operasional .....	65
Tabel 4. Kisi-Kisi Umum .....	69
Tabel 5. Kisi-Kisi Khusus.....	70
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	80
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Petugas Kesehatan.....	80
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Petugas Kesehatan .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Ethical Clearance*
- Lampiran 2. Surat Ijin Studi Awal Penelitian
- Lampiran 3. Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 4. Lembar Konfirmasi Persetujuan Untuk Berpartisipasi Sebagai Responden Dalam Penelitian
- Lampiran 5. Surat Persetujuan menjadi Responden
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. *Dummy Table* Umum & Khusus
- Lampiran 8. Jadwal dan Biaya Penelitian
- Lampiran 9. *Curriculum Vitae (CV)*