

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
BALADHIKA HUSADA JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

**KHOFIATUL HASANAH
NIM.19010187**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr.SOEBANDI
2023**

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
BALADHIKA HUSADA JEMBER**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana (S.Kep)



Oleh:

**KHOFIATUL HASANAH
NIM.19010187**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr.SOEBANDI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi

Jember, 14 Juni 2023

Pembimbing Utama



Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 4027035901

Pembimbing Anggota



Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0701088903

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember telah diuji dan disahkan oleh tim penguji dan Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Juli 2023
Tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas dr. Soebandi

Tim Penguji

Ketua Penguji



Andi Eka Pranata, S.ST., S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0722098602

Penguji II



Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 4027035901

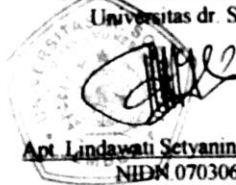
Penguji III



Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0701088903

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi



Apt. Lindawati Setyaningrum, M. Farm
NIDN. 0703068903

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khofiatul Hasanah

NIM : 19010187

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau hasil tulisan orang lain.

Apabila pada kemudia hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Jember, 23 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Khofiatul Hasanah
NIM.19010187

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BALADHIKA HUSADA JEMBER

Oleh:

KHOFIATUL HASANAH
NIM.19010187

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes

Dosen Pembimbing Anggota : Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

1. Pertama, untuk diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini.
2. Kedua, untuk orangtua dan keluarga saya terutama kakek (Kader) dan nenek (Muryani) saya yang tanpa lelah memanjatkan doa yang luar biasa serta memberikan dukungan baik moril maupun material. Terimakasih banyak untuk perjuangannya sampai saat ini.
3. Ketiga, untuk teman-teman saya terutama Fafa, Liana, Tiara, Hany, Erlina, Devinur Asih, Yuanda, Aysah dan Farah yang selalu memberikan dukungan, semangat dan membantu saya dalam penelitian sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Albert Estein)

“Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS Al-Insyirah :8)

“ Success is not to be pursued;
is not to be attracted by the person you become”

(Jim Rohn)

“Tetaplah tersenyum meskipun perjuangan ini terasa pahit dan berliku”

ABSTRAK

Hasanah, Khofiatul *, Prasetyo, Hendro **, Putri, Prestasianita ***. 2023.
Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah
Sakit Baladhika Husada Jember. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas dr. Soebandi

Kepuasan pasien merupakan parameter penting, berdasarkan standar di rumah sakit bahwa kepuasan merupakan suatu bentuk dari mutu pelayanan. Beberapa pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya perilaku *caring* perawat. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang Mawar, Flamboyan dan Nusa Indah selama 2 minggu yaitu sebanyak 150 pasien dan didapatkan sampel sebanyak 109 responden. Sampel penelitian ini menggunakan *Non Probability* dengan teknik *accidental sampling*. Data diolah dengan menggunakan analisa univariat dan analisa bivariate. Uji statistik menggunakan Uji *Spearman rank*. Hasil penelitian perilaku *caring* perawat dikatakan baik sebesar 83,5%, cukup 11% dan kurang sebesar 5,5% sedangkan untuk kepuasan pasien yang merasa puas 86,2% dan tidak puas sebesar 13,8%. Pada *spearman rank* diperoleh *P value* 0,000 dengan α 0,05 Hasil ini menunjukkan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan pasien, RS Baladhika Husada Jember

***Peneliti**

**** Pembimbing 1**

**** Pembimbing 2**

ABSTRACT

Hasanah, Khofiatul *, Hendro Prasetyo **, Putri, Prestasianita ***, 2023
*Relationship Between Nurse Caring and Patient Satisfaction at Baladhika
Husada Jember Hospital. Skripsi. Program Studi Ilmu
Keperawatan. Universitas dr Soebandi*

Patient satisfaction is an important parameter, based on hospital standards that satisfaction is a form of service quality. Some patients are still dissatisfied with the service received. Patient dissatisfaction is caused by the nurse's lack of caring behavior. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction at Baladhika Husada Jember Hospital. This study used a correlational design with a cross sectional approach. The population in this study were patients treated in the Mawar, Flamboyan and Nusa Indah rooms for 2 weeks, namely 150 patients and a sample of 109 respondents was obtained. The sample of this research used Non Probability with accidental sampling technique. Data processed to use analysis of univariate and bivariate. Statistical test used Spearman rank. The results of the nurse's caring behavior research were said to be good at 83.5%, sufficient 11% and less by 5.5% while for patient satisfaction who felt satisfied 86.2% and dissatisfied by 13.8%. At statistical test of Spearman rank test obtained of p value = 0,000 with α value 0,05. These results indicated that there was a relationship between nurse caring behavior and patient satisfaction at Baladhika Husada Jember Hospital.

Keywords : Caring Behavior, Patient Satisfaction, RS Baladhika Husada Jember

***Peneliti**

**** Pembimbing 1**

***** Pembimbing 2**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember”.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Andi Eka Pranata, S.ST., S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Rektor Universitas dr. Soebandi Jember dan sekaligus Ketua Penguji
2. Ibu Apt. Lindawati Setyaningrum., M. Farm, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember
3. Ibu Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember dan Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi nasihat dan arahan dalam penulisan skripsi ini sejak awal hingga akhir
4. Bapak Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes , selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi nasihat dan arahan dalam penulisan skripsi ini sejak awal hingga akhir

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan Proposal penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, Juli 2023

Penulis

Khofiatul Hasanah
NIM.19010187

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR ORISINALITAS.....	v
SKRIPSI	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Rumah Sakit	5
1.4.2 Bagi Perawat	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Perilaku Caring	7
2.1.1 Definisi.....	7
2.1.2 Komponen Perilaku <i>Caring</i> Menurut Teori Swanson	8
2.1.3 Carolina Care Model.....	11
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i>	13
2.1.5 Pengukuran Perilaku <i>Caring</i>	14
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	15

2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3	Konsep Kepuasan.....	15
2.3.1	Definisi.....	15
2.3.2	Dimensi Kepuasan	16
2.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	17
2.3.4	Indeks Kepuasan	20
2.3.5	Pengukuran Kepuasan.....	21
2.3.6	Cara Pengukuran Kepuasan	23
2.4	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	23
BAB 3 KERANGKA KONSEP		25
3.1	Kerangka Konsep.....	25
3.2	Hipotesis	26
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		27
4.1	Jenis Penelitian/ Desain Penelitian	27
4.2	Populasi dan Sampel	27
4.2.1	Populasi.....	27
4.2.2	Sampel.....	27
4.2.3	Teknik Sampling.....	28
4.2.4	Kriteria Sampel	29
4.3	Variabel Penelitian.....	30
4.3.1	Variabel Independen	30
4.3.2	Variabel Dependen.....	30
4.4	Tempat Penelitian	30
4.5	Waktu Penelitian.....	30
4.6	Definisi Operasional	31
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	32
4.7.1	Alur Pengumpulan Data.....	32
4.7.2	Jenis Data	32
4.7.3	Instrumen Pengumpulan Data	33
4.7.4	Uji Validitas dan Reabilitas	35
4.7.5	Pengolahan Data	36
4.8	Analisa Data.....	37
4.9	Etika Penelitian	39
BAB 5 HASIL PENELITIAN.....		41
5.1	Karakteristik Responden	41
5.2	Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	42

5.3	Gambaran Distribusi Rata-Rata Penilaian Komponen Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	42
5.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	43
5.5	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	44
BAB 6 PEMBAHASAN		45
6.1	Mengidentifikasi Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	45
6.2	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	46
6.3	Menganalisis Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	47
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN		50
7.1	Kesimpulan	50
7.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 4.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.2 Blue Print Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	33
Tabel 4.3 Blue Print Kuesioner Tingkat Kepuasan pasien.....	34
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Perilaku <i>caring</i>	35
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat	42
Tabel 5.2 Gambaran Distribusi Rata-Rata Penilaian Komponen Perilaku <i>Caring</i>	42
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	43
Tabel 5.3 Hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur <i>Theory Caring</i> Swanson	8
Gambar 2.2 Carolina Care Mode l	11
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Infomed</i> Consent.....	56
Lampiran 2 Kuesioner Perilaku <i>Caring</i> Perawat	57
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pasien	59
Lampiran 4 Lembar Observasi.....	62
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Perilaku <i>Caring</i>	63
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Kepuasan.....	69
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	74
Lampiran 8 Usulan Judul Penelitian.....	77
Lampiran 9 Jadwal Kegiatan	78
Lampiran 10 Studi Pendahuluan.....	79
Lampiran 11 Layak Etik	80
Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian.....	81
Lampiran 13 Dokumentasi	82
Lampiran 14 Lembar Konsultasi.....	84
Lampiran 15 Plagiasi.....	86

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan parameter penting, berdasarkan standar dirumah sakit bahwa kepuasan merupakan suatu bentuk dari mutu pelayanan. Menurut Kotler (2014), kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul sesudah menilai kinerja dari suatu pelayanan dengan yang diharapkan. Pasien merasa puas apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan sedangkan ketidakpuasan muncul dari hasil yang tidak sesuai dengan harapan (Pohan, 2007) . Namun, beberapa pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya perilaku *caring* perawat seperti perawat kurang dalam memberikan informasi sebelum memberikan tindakan kepada pasien, perawat kurang tanggap ketika pasien meminta bantuan, perawat kurang dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Rangki, 2021). Pasien mengungkapkan keadaan yang menyebabkan mereka tidak puas yaitu memperoleh pelayanan yang tidak profesional (Skär & Söderberg, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian di Tanzania skor rata-rata perilaku *caring* perawat berada pada tingkat sedang ($x = 180,68$, $SD = 28,72$) dan skor rata-rata kepuasan pasien berada pada tingkat sedang ($79,81$, $SD = 9,78$), hal ini menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan asuhan keperawatan (Bukuku e

al., 2018), sedangkan dari hasil penelitian disalah satu rumah sakit Indonesia yang dilakukan yang dilakukan oleh Endiyono (2020) tentang perilaku *caring* perawat dalam melakukan pelayanan kepada pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar berdistribusi pada kategori buruk sebanyak 46 responden (46,5%) dan dalam kategori baik sebanyak 53 responden (53,5%), sedangkan tingkat kepuasan pasien di IGD RST Wijayakusuma sebagian besar terdistribusi pada kategori tidak puas sebanyak 48 responden (48,5%) dan merasa puas sebanyak 51 responden (51,5%).

Berdasarkan hasil penelitian di Puri Asih Hospital Salatiga didapatkan 125 pasien mengatakan perawat yang memiliki *caring* baik yaitu sebanyak 65 (52,0) dan tidak *caring* sebanyak 60 (48,0) dan untuk tingkat kepuasan yaitu tidak puas 60 (48,0) dan yang merasa puas 65 (52,0) (Afriliana et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian dipulau jawa timur yaitu di rumah sakit umum Haji Surabaya 28 orang (93%) berperilaku *caring* dan 2 orang (7%) tidak berperilaku *caring*, sedangkan tingkat kepuasan pasien 25 orang (83%) merasa puas dan 5 orang (17%) merasa tidak puas (Rahayu, 2022). Dari hasil penelitian di Rumah Sakit jember dari total 96 pasien didapatkan rata-rata responden puas sebanyak 86 % namun 14% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan (Putri et al., 2021).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu salah satunya perilaku *caring* perawat. Hal ini didukung dari pendapat Ardina dalam Roup (2016) mengatakan bahwa perilaku *caring* staf tenaga kesehatan termasuk perawat mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Azwar (2004) dalam

(Mutiara et al., 2018), penurunan jumlah pasien disebabkan oleh kepuasan pasien yang rendah sehingga rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan pasiennya. Menurut Teori Swanson dalam (Amalina et.,al 2020), mengungkapkan bahwa *caring* merupakan proses keperawatan yang unik dalam pelayanan. Terdapat 5 dimensi perilaku *caring* yaitu *maintining belief* (mempertahankan kepercayaan), *knowing* (mengetahui atau berusaha untuk memahami kejadian yang dialami oleh orang lain), *being with* (menunjukkan perasaan empati kepada orang lain), *doing for* (melakukan sesuatu untuk orang lain), *enabling* (kemampuan)

Upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan meningkatkan perilaku *caring* perawat, karena perawat yang memiliki perilaku *caring* ini akan membentuk hubungan yang harmonis antara perawat dan klien sehingga pasien akan merasa nyaman, aman dan akan mengurangi stress akibat yang diderita sehingga akan menimbulkan kepuasan pasien (Andriyanti & Marlina, 2022). Perilaku *caring* dapat dilakukan dengan meningkatkan asuhan keperawatan pada pasien. Bentuk perilaku *caring* yaitu dengan menolong pasien dalam memenuhi masalah fisik, psikis dan spiritualnya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember pada tanggal 30 Desember 2022 melalui wawancara 10 pasien di dapatkan 5 pasien mengatakan kurang puas dengan perilaku *caring* perawat ditandai dengan perawat kurang ramah, perawat tidak memperkenalkan diri dan perawat kurang tanggap.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas , maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian adalah mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengindetifikasi perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
- 3) Menganalisis hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan serta pertimbangan dalam meningkatkan mutu layanan terutama dalam peningkatan perilaku *caring* perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan pasien.

1.4.2 Bagi Perawat

Sebagai bahan dan masukan untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat terhadap pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.5 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	(Sumarauw et al., 2021)	Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasih dan rajawali rumah sakit Anutapura palu	D: <i>Cross Sectional</i> S: 30 Responden dengan <i>Simple Random Sampling</i> V: Perilaku <i>caring</i> perawat, kepuasan pasien I: Kuesioner A: Uji korelasi	Berdasarkan hasil sebagian besar responden mengungkapkan perawat yang memiliki sikap <i>caring</i> baik yaitu sebanyak 16 responden (53,3%) serta lumayan sebanyak 14 responden (46,7%). Sebagian besar responden mengungkapkan sangat memuaskan dengan sikap peduli perawat sebanyak 11 responden (

			<i>Spearman rho</i>	36,7%) serta kurang memuaskan sebanyak 9 responden (30,0%). Hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.008$ ($P\text{-Value} < 0.05$).
2	(Rangki, 2021)	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari	D: <i>Cross sectional</i> S: 70 Responden dengan simple random sampling V: perilaku <i>caring</i> perawat dan kepuasan pasien I: Kuesioner A: Uji Chi-Square	Berdasarkan hasil uji statistik terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,031

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perilaku Caring

2.1.1 Definisi

Menurut Marrison & Burnand dalam (Kusnanto, 2019), *caring* merupakan sebuah metode keterampilan antarpribadi yang sangat diperlukan dan harus dimiliki oleh perawat dalam melakukan fungsi peran tertentu melalui ekspresi emosi khusus yang dilakukan pada pasien. Mayehof memandang *caring* sebagai proses yang ditujukan pada tujuan untuk membantu orang lain (pasien) untuk mengembangkan dan mengekspresikan diri.

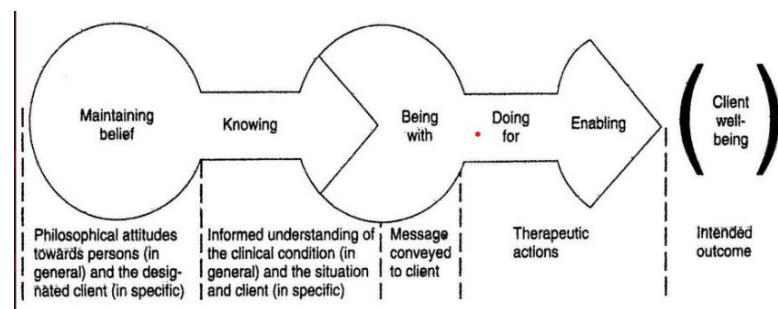
Menurut teori Swanson, *caring* adalah holistik keperawatan yang berguna untuk mendukung proses kesembuhan pasien dan menjalankan hubungan peduli dengan klien dan bertanggung jawab atas keadaan pasien. *Caring* merupakan sebuah fundamental dan konsep yang unik dalam keperawatan yang menggambarkan tindakan humanistic seorang perawat dengan pasien (Oluma & Abadiga, 2020).

Perilaku *caring* merupakan perwujudan dari bentuk perhatian kepada orang lain, menghormati harga diri dan kemanusiaan (Firmansyah et al., 2019). Perilaku *caring* merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive dan dukungan. *Caring* dalam keperawatan menyangkut upaya dalam memperlakukan klien

secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia yang lainnya (Watson, 2004). Perilaku *caring* adalah proses yang kompleks dan interaktif antara perawat dan pasien dalam meningkatkan hubungan antarpribadi (Ferede et al., 2022).

2.1.2 Komponen Perilaku *Caring* Menurut Teori Swanson

Menurut teori Swanson (1983) dalam (Amalina et al., 2020), komponen *caring* terdiri dari 5 kategori yaitu *maintining belief*, *konowing*, *being with*, *doing for* dan *enabling*.



Gambar 2.1 Struktur Theory Caring Swanson

Teori *caring* menurut Swanson yaitu middle range theoris, terdiri lima kategori yaitu :

1) *Maintining belief*

Menurut teori Swanson, *maintining belief* bertujuan untuk membantu orang lain dan menumbuhkan keyakinan dalam menjalani transisi kehidupan untuk menghadapi masa depan dan mencapai dalam

menumbuhkan sikap optimis untuk mencapai kesembuhan. Terdapat sub dimensi dari *maintening belief* yaitu:

- (1) *Believing in or holding in esteem* yaitu memiliki rasa keyakinan yang tinggi
- (2) *Offering a hope-filled attitude* yaitu menawarkan sikap penuh harapan terhadap orang lain, perawat memperlihatkan sikap peduli tentang masalah pasien melalui sikap tubuh, kontak mata dan intonasi saat berbicara dengan pasien.
- (3) *Offering realistic optimism* yaitu perawat menawarkan harapan yang nyata kepada pasien.
- (4) *Helping find meaning* yaitu membantu menciptakan arti
- (5) *Going to distance* yaitu perawat selalu berada disisi pasien serta selalu membantu pasien dan menjaga hubungan terapeutik dengan pasien sehingga tujuan perawatan tercapai.

2) Knowing

Perawat harus mampu mengenali keadaan yang dialami oleh klien dan memiliki nilai yang mendalam bagi kehidupan klien (Kusnanto,, 2019). Indeks knowing yaitu:

- (1) Memahami kebutuhan serta kemauan pasien
- (2) Manfaat perawatan dan kejelasan perawatan

- (3) Menghindari persyaratan bertindak, sebab perawat peduli dengan pasien
- (4) Bukan hanya memahami kebutuhan dan kemauan pasien namun juga wajib fokus cara menjaga pasien yang benar, efektif dan efisien.

3) Being with

Being with yaitu kesedian perawat untuk pasien, perawat tidak hanya muncul secara fisik namun juga dapat berbicara untuk membicarakan kesanggupan ataupun kesedian dalam menolong dan membagi perasaan dengan pasien (Kusnanto, 2019). Sub dimensi dari *being with* yaitu:

- (1) *Being there* yaitu perawat dapat memperlihatkan keberadaan fisik ataupun emosional dengan pasien
- (2) *Conveying availability* yaitu perawat bersedia menolong pasien dan mendukung pasien untuk mencapai kesejahteraan.
- (3) *Sharing feelings* yaitu perawat bisa berbagi pengalaman dengan klien terkait dengan usaha dalam meningkatkan kesehatan klien.
- (4) *Not burdening* yaitu perawat berkolaborasi dengan klien tanpa memaksakan keinginan terhadap klien dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

4) Doing for

Doing for yaitu bekerja sama dalam melakukan suatu tindakan, mengantisipasi kebutuhan yang diperlukan, memberikan kenyamanan, serta memperhatikan privasi dan martabat pasien. Terdapat subdimensi *doing*

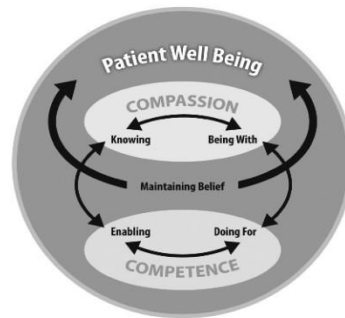
for yaitu *comforting* (memberikan kenyamanan), *performing competently* (memperlihatkan keterampilan), *preserving dignity* (memperhatikan martabat klien), *anticipating* (antisipasi), *protecting* (memelihara).

5) Enabling

Enabling ialah memampukan atau memberdayakan pasien, memberikan dukungan dengan berfokus pada hal-hal penting dengan berfikir melalui permasalahan dan menciptakan alternative dalam menyelesaikan permasalahan sehingga dapat meningkatkan proses penyembuhan klien seta memberikan umpan balik. Subdimensi dari *enabling* yaitu *validation* (memvalidasi), *informing* (memberikan informasi), *supporting* (mendukung), *feedback* (memberikan umpan balik).

2.1.3 Carolina Care Model

Model Carolina care adalah tindakan caring yang ditunjukkan dalam perawatan pasien di UNCH. Perilaku caring yang ditetapkan oleh Carolina care didasarkan pada model perawatan berbasis hubungan yang berasal pada teori caring Swanson. Penerapan model caring Carolina care adalah salah satu pendekatan untuk mengaktualisasikan teori caring secara sistematis menggabungkan dari tindakan keperawatan, proses dan harapan (Tonges & Ray, 2011). Model Carolina care dapat meningkatkan kemampuan humanistic perawat, kepuasan pasien dan persepsi pasien tentang perawatan.



Gambar 2.2 Carolina Care Model

Terdapat dua indikator dalam Carolina care model yang menggabungkan 5 komponen perilaku *caring* Swanson yaitu

- 1) *Compassion* (kasih sayang) terdiri dari *knowing* dan *being with* merupakan karakteristik dasar dari mutu asuhan keperawatan (Ilarde et al., 2021). *Compassion* adalah rasa cinta dan perhatian terhadap kesulitan dan kepedulian kepada orang lain, memberikan kesempatan untuk berbagi perasaan dengan pasien dan memberikan dukungan secara penuh. *Compassion* (kasih sayang) didefinisikan sebagai seperangkat kebaikan seperti kejujuran, kebaikan, fleksibilitas dan tindakan seperti menyentuh, penuh perhatian atau tersenyum (Ortega-Galán et al., 2021). Menurut Van der Cingel (2014) *compassion* (kasih sayang) yaitu memperhatikan, mendengarkan, menangani masalah pasien, bekerja sama dan menemani pasien, membantu, bersedia dan memahami pasien.

- 2) *Competence* (kompetensi) yang terdiri dari *enabling* dan *doing for*, kompetensi adalah suatu keahlian dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang berlandaskan atas keahlian, pengetahuan serta sikap.

2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku *Caring*

Gibson, et. Al (2006) dalam Kusnanto (2019) , berpendapat terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi

1) Faktor Individu

Faktor individu yaitu dilihat dari keterampilan, latar belakang dan demografisi. Menurut Gibson, et. Al (2006), perilaku dan kinerja individu dipengaruhi oleh keterampilan dan kemampuan seseorang. Kemampuan intelektual merupakan kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai tugas.

2) Faktor psikologis

Faktor psikologis terdiri dari sikap, komitmen dan motivasi. Faktor ini dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman dan karakteristik demografis. Variabel psikologis bersifat komplek.

3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi terdiri dari sumber daya manusia, kepemimpinan, struktur dan pekerjaan (Gibson, 2006).

2.1.5 Pengukuran Perilaku *Caring*

Pengukuran sikap *caring* perawat dapat diukur dengan menggunakan tanggapan pasien. Pengukuran perilaku *caring* menggunakan persepsi pasien dapat membagikan hasil yang lebih peka sebab pasien merupakan pribadi yang memperoleh secara langsung sikap dan tindakan keperawatan tercantum sikap *caring* (Rego, Godinho, McQueen, 2008).

Caring Professional Scale (CPS) ialah perlengkapan ukur yang didasarkan dan bersumber dari teori Swanson. Instrumen ini terdiri dari dua subskala analitik yaitu *compassionate Healer* dan *Competent Practitioner*, berasal dari komponen *caring* Swanson ialah mengidentifikasi, mempertahankan keyakinan, melaksanakan aksi, memampukan serta keberadaan (Kusnanto, 2019). CPS terdiri dari 14 pernyataan dengan menggunakan skala likert (5 point). Berikut 5 poin skala likert yaitu 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = ragu-ragu, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju. Skala Likert memiliki 2 pernyataan yaitu pernyataan positif dan negatif. Dalam pernyataan positif skala tertinggi untuk jawaban “Sangat setuju” sedangkan untuk pernyataan negatif skala tertinggi untuk jawaban “Sangat tidak setuju”. Sehingga dari 14 pernyataan dari kuesioner ini memiliki nilai tertinggi yaitu 70 sedangkan untuk nilai terendah yaitu 14. Adapun interpretasi nilai yang digunakan dalam penilaian perilaku *caring* perawat ini menggunakan penilaian menurut Nursalam (2008) yaitu:

- 1) Dikatakan baik jika responden memperoleh nilai sebesar 76-100%
- 2) Dikatakan cukup jika responden memperoleh nilai 56-75%
- 3) Dikatakan kurang jika responden memperoleh nilai <56%

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas berasal dari kata *quality* ialah berarti mutu. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses serta area yang penuh ataupun melampaui harapan (Alim et al., 2019). Menurut Tjiptono (2011) dalam (Riyani et al., 2021), mutu pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan klien baik produk ataupun jasa dalam ketetapan penawaran dalam menyamakan harapan klien. Mutu pelayanan (*quality of service*) merupakan suatu konsep abstrak dan cepat berlalu sebab mutu pelayanan mempunyai ciri yang tidak berwujud, bisa diganti, mudah rusak serta penciptaan dan mengkonsumsi jasa terjalin pada waktu yang sama (Martanti, 2016).

2.3 Konsep Kepuasan

2.3.1 Definisi

Kepuasan merupakan tingkatan perasaan seseorang sesudah menyamakan kinerja ataupun hasil yang dialami sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu penunjuk dari kesuksesan suatu

pelayanan kesehatan. Kepuasan ialah kesan mengenai produk atau jasa yang sudah memenuhi harapannya. Jadi, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari peningkatan konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Nursalam, 2022). Kepuasan merupakan bentuk ketidakseimbangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja yang diterima pelanggan (Nursalam, 2022).

Menurut Kottler tahun 1988, kepuasan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Pelanggan akan sangat puas jika kinerja melampaui harapan ataupun sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia).

2.3.2 Dimensi Kepuasan

Menurut (Nursalam, 2022), terdapat 5 dimensi yang bisa dibuat menjadi indikator dalam mengukur kepuasan yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti fisik) merupakan bentuk nyata secara fisik yang meliputi kelengkapan fasilitas, penampilan fisik petugas kesehatan, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberikan pemahaman kepada pasien tentang jenis pelayanan yang akan diterima.

- 2) *Reability* (Kehandalan) merupakan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dengan tepat, cepat, pelayanan yang dijalankan sesuai jadwal, serta prosedur yang benar.
- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu pasien merasa percaya terhadap petugas kesehatan dan memiliki jaminan keamanan dari petugas kesehatan
- 4) *Emphaty* (Empati) merupakan bentuk dari sikap peduli, perhatian perawat terhadap pasien.

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut (Nursalam, 2022) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, yaitu sebagai berikut.

1) Kualitas produk dan jasa

Klien akan merasa puas saat hasil penilaian mereka mengarah pada produk atau layanan yang didapatkan bermutu

2) Harga

Harga ialah komponen penting umumnya dengan biaya yang dikeluarkan, pasien condong mempunyai harapan jika semakin bertambah mahal biaya layanan kesehatan maka semakin tinggi mutu pelayanan yang ia dapatkan.

3) Emosional

Klien yang merasa bangga serta percaya jika orang lain takjub terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilah layanan kesehatan yang telah pemikiran mengarah kepada memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.

4) Kinerja

Bentuk kinerja dari kepuasan ini yaitu terdiri dari kecepatan perawat, kemudahan, dan kenyamanan yang didapatkan oleh pasien.

5) Estetika

Estetika merupakan daya tarik yang tangkap oleh sistem pancaindra pasien, misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

6) Karakteristik produk

Karakteristik produk yang dimaksud merupakan ciri dari pelayanan kesehatan secara fisik, semacam kebersihan ruang perawatan beserta peralatannya. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan ruangan yang diberikan oleh pemberi pelayanan

7) Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu interaksi antara petugas rumah saki meliputi keramahan, kecepatan dalam pelayanan. Pelayanan dianggap baik apabila

dapat memperhatikan kebutuhan pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

8) Lokasi

Lokasi layanan kesehatan misalnya jarak ke pelayanan kesehatan, posisi kamar, dan area. Pasien akan mempertimbangkan jarak dari tempat tinggal pasien ke layanan kesehatan, transportasi yang dapat menjangkau pelayanan kesehatan serta lingkungan pelayanan kesehatan yang baik.

9) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas seperti sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar inap menentukan penilaian kepuasan pasien.

10) Komunikasi

Komunikasi, yaitu tata cara petugas dalam memberikan informasi kepada pasien. Hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat terjalin baik dari komunikasi yang baik pula. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan tersebut (Triwibowo, 2012).

11) Suasana

Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan turut mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan penyakit yang dideritanya.

12) Desain visual

Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Kenyamanan pasien ditentukan oleh tata ruang dan dekorasi (Klinis, 2007) dalam (Nursalam, 2022).

2.3.4 Indeks Kepuasan

Terdapat sebagian aspek yang mempengaruhi kepuasan terhadap pasien. Secara garis besar digolongkan dalam 5 kategori yaitu product quality, service quality, emotional factor, price, cost of aquaring (Nursalam, 2022).

1) Product Quality

Bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang yang diterimanya. Beberapa dimensi yang membentuk kualitas produk yaitu performance, reability, conformance, durability, feature dan lain-lain.

2) Service Quality

Bagaimana konsumen akan puas atas jasa yang telah diterimanya. Dimensi service quality yang lebih dikenal dengan servqual meliputi 5 dimensi yaitu tangible, reability, assurance, empathy, responsiveness. Skala nilai dinyatakan dengan skala 1-5. Skala 1 adalah tidak puas dan skala 5 adalah

puas. Nilai rerata skala adalah nilai skor (skor= jumlah n pengukuran dikatakan skala).

3) Emotional Factor

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk, jasa yang digunakan dibandingkan pesaing. Emotional factor diukur dari perceived best score, artinya persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya.

4) Price

Harga dari produk, jasa yang diukur dari value (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen.

5) Cost of Aquaring

Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa

2.3.5 Pengukuran Kepuasan

Terdapat beberapa macam cara pengukuran kepuasan yang dapat dipakai dalam mengukur tingkat kepuasan pasien Menurut Kotler (2009) dalam (Nursalam, 2022), terdapat empat cara yang dapat dipakai dalam pengukuran kepuasan pasien, antara lain:

1) Sistem keluhan dan saran

Pada tata cara ini dapat menyediakan kotak saran atau hotline service. Ini bertujuan untuk memberikan peluang kepada pasien dalam menyampaikan keluhan, saran, komentar serta tanggapan mereka.

2) Ghost shopping

Pada tata cara ini, organisasi pelayanan kesehatan menyuruh orang bekerja atau ghost shopper untuk menjalankan peran sebagai pasien yang dapat berpeluang terhadap organisasi lain kemudian menyapaikannya dan selanjutnya dibuat sebagai evaluasi pada saat mengambil keputusan.

3) Lost customer analysis

Pada cara ini pasien yang telah berpindah ke layanan kesehatan lain dipanggil kembali untuk mengetahui keluhan yang terjadi sehingga dapat diambil suatu kebijakan untuk perbaikan selanjutnya.

4) Survei kepuasan pasien

Survei mengenai kepuasan pasien dapat dilakukan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Melalui survey, penyedia jasa akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari konsumen serta memberikan kredibilitas positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap konsumen. Skala digunakan ketika melakukan survei, skala yang cenderung dipakai adalah sebagai berikut: tidak puas = 1, kurang puas = 2, puas = 3, dan sangat puas = 4.

2.3.6 Cara Pengukuran Kepuasan

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara melakukan observasi melalui wawancara dan angket kuesioner. Kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima karakteristik (RATER) dari instrument Nursalam (2007) yang terdiri dari 18 pertanyaan yang mengacu pada 5 indikator yaitu *Responsive*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *reability*. Instrumen ini menggunakan skala Gutman dengan alternatif jawaban : Iya = 1, tidak = 0. Interpretasi nilai yang digunakan yaitu menurut Nursalam (2022)

1) Puas

Diartikan sebagai ukuran subyektif hasil penilain pasien yang menggambarkan terpenuhinya harapan pasien dengan persentase $\geq 80\%$

2) Tidak Puas

Diartikan sebagai ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah yang menggambarkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapannya atau kebutuhan pasien dengan persentase $< 80\%$

2.4 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Perilaku *caring* perawat sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat merupakan tindakan seorang perawat yang didasari dari bentuk kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, sensitive dan dukungan. Perilaku *caring* ini akan

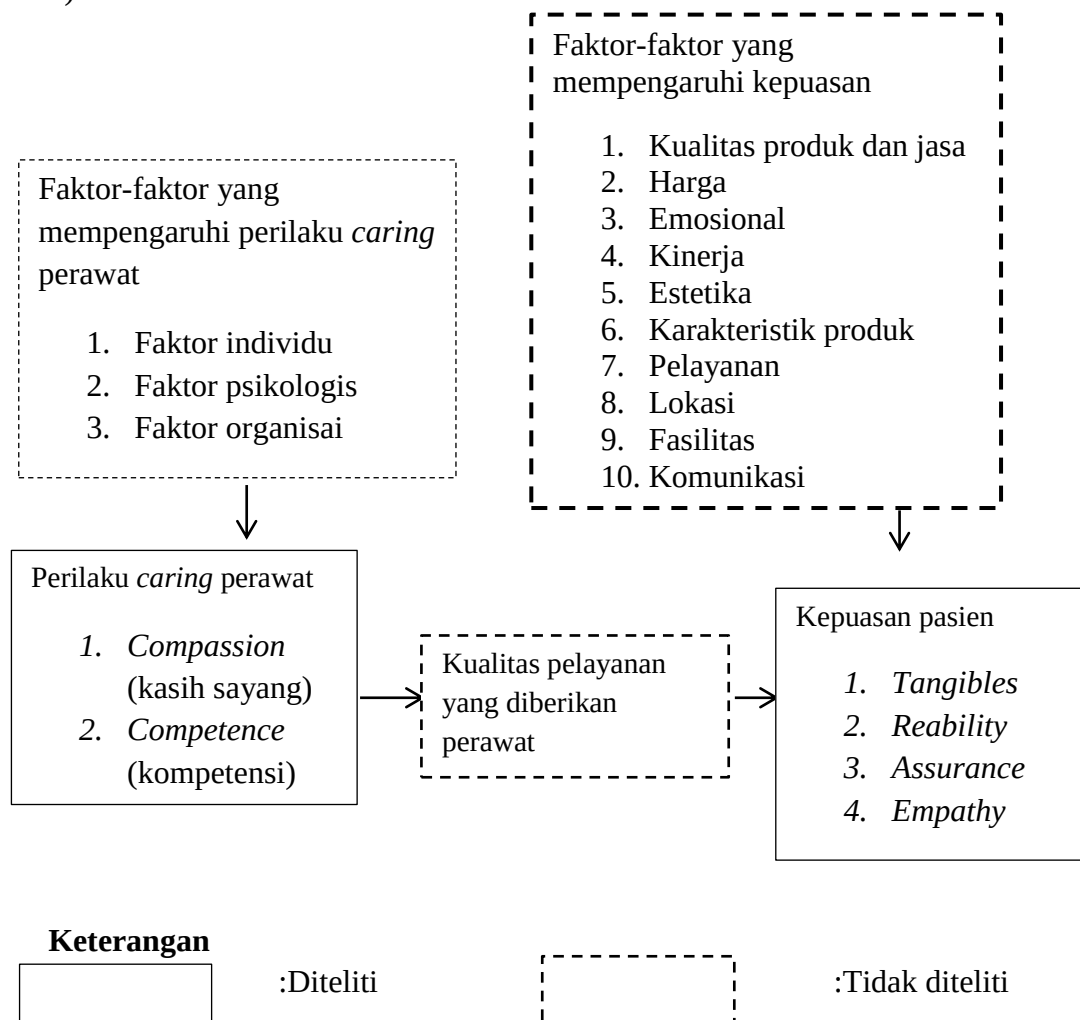
berdampak terhadap hubungan antarpribadi perawat dengan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka pasien akan semakin puas ini dibuktikan dari hasil penelitian Rangki (2021) bahwa terdapat hubungan yang signifikansi antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah dan penyakit dalam RSUD kota Kendari.

BAB 3

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian merupakan suatu cara yang dipakai untuk menunjukkan hubungan atau kaitan antara variabel yang akan diteliti (Notoadmojo, 2018).



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara peneliti atas pertanyaan yang harus diuji validitasnya secara empiris (Sastroasmoro & Ismael 2008). Hipotesis dibuat terlebih dahulu sebelum penelitian dilakukan sebab hipotesis dapat memberikan informasi pada tahap pengumpulan data, analisa data. Hipotesis penelitian ini adalah

H1 : Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian/ Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan yaitu desain korelasional yang memiliki tujuan untuk menyimpulkan hubungan antara variabel independen (perilaku *caring* perawat) dengan variabel dependen (tingkat kepuasan) dengan memakai pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *crosss sectional* ialah merupakan suatu tipe riset yang mempengaruhi waktu pengukuran ataupun observasi data variabel independen serta dependen dinilai secara bersamaan pada saat penelitian, sehingga tidak ada tindak lanjut.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas serta ciri khusus yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelah itu dapat diambil kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi yang digunakan yaitu pasien yang dirawat diruang Mawar, Flamboyan dan Nusa indah selama 2 minggu yaitu sebanyak 150 pasien.

4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah serta ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu

pasien rawat inap yang diperoleh dari 3 ruang rawat inap rumah sakit Baladhika Husada Jember . Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan memakai Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2}$$

Keterangan :

n : Besar sampel

N : Besar Populasi

e : Tingkatan signifikan (p)

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,0025)}$$

$$n = \frac{150}{1,375}$$

$$n = 109,09$$

$$n = 109$$

4.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu memakai *Non Probability* dengan teknik *Accidental Sampling* selama 1 bulan. Menurut Sugiyono (2017) *Accidental Sampling* ialah mengumpulkan sampel yang dilakukan atas dasar kebetulan, yaitu siapa saja pasien secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

4.2.4 Kriteria Sampel

Penelitian ini memiliki kriteria sampel yang melibatkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

1) Penelitian ini memiliki kriteria inklusi yaitu:

- (1) Pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden
- (2) Pasien yang di rawat inap selama lebih dari 2 hari
- (3) Pasien yang dirawat dalam keadaan sadar
- (4) asien yang berusia >17 tahun dan bisa baca tulis
- (5) Pasien rawat inap yang berada di ruang yang telah ditentukan yaitu di ruang rawat Flamboyan, Mawar, Nusa Indah

2) Penelitian ini memiliki kriteria eksklusi yaitu :

- (1) Pasien dengan keterbelakangan mental
- (2) lansia dengan dimensia
- (3) Pasien dalam keadan kritis

4.3 Variabel Penelitian

4.3.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel-variabel yang berpengaruh dan menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat (Sugiyono, 2019). Perilaku *caring* merupakan variabel independen pada penelitian ini.

4.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen lebih dikenal dengan variabel output, kriteria dan konsekuensi (sugiyono, 2019). Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

4.4 Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember, yakni pada ruang rawat Flamboyan, Mawar, Nusa Indah

4.5 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2023

4.6 Definisi Operasional

Menurut Notoatmodjo (2012), definisi operasional definisi operasional ialah penjelasan mengenai batasan variabel yang ditujukan atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan.

Tabel 4.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Variabel independen: Perilaku <i>caring</i> perawat	Suatu tindakan perawat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien	Pemberikan pelayanan perawat dikatakan Baik, apabila nilai yang didapatkan yaitu 76-100% Cukup, apabila nilai yang didapatkan yaitu 56-75% Kurang, apabila nilai yang didapatkan yaitu <56%	Lembar observasi dan kuesioner	Ordinal	Baik = 76-100% Cukup = 56-75% Kurang = <56%
Variabel dependen: Kepuasan pasien	Terrwujudnya harapan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember	Dikatakan puas, apabila nilai yang didapatkan yaitu $\geq 80\%$ Dikatakan tidak puas, apabila nilai yang didapatkan <80%	Kuesioner	Nominal	Puas = $\geq 80\%$ Tidak Puas = <80%

4.7 Teknik Pengumpulan Data

4.7.1 Alur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Pasien akan diberikan *informed concent* terlebih dahulu sebelum mengisi kuesioner setelah itu peneliti membagikan dua kuesioner, pertama peneliti akan membagikan kuesioner perilaku *caring* perawat dan harus diisi secara berurutan oleh pasien setelah itu peneliti akan membagikan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner ini harus diisi sendiri oleh pasien namun peneliti tetap mendampingi pasien sehingga apabila pasien tidak memahami dengan pertanyaan yang ada di kuesioner, peneliti akan menjelaskan kembali maksud dari pertanyaan tersebut.

4.7.2 Jenis Data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti dari hasil pengisian kuesioner yang terdiri dari kuesioner perilaku *caring* perawat dan kuesioner kepuasan pasien.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang jumlah pasien rawat inap dan ruang perawatan yang didapatkan dari Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

4.7.3 Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini Instrument pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan lembar kuesioner yang diisi oleh responden. Terdapat dua instrument yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Instrumen perilaku *caring* perawat

Alat ukur yang dipakai yaitu lembar kuesioner perilaku *caring* perawat yang diisi oleh pasien terdiri dari 14 pernyataan menggunakan skala likert (5 point) yaitu sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Kuesioner ini terdapat dua indikator yaitu *compassion* dan *competence* yang berasal dari komponen *caring* teori Swanson yang diadaptasi oleh Carolina care model.

1.2 Blue print Kuesioner Perilaku *Caring* Perawat

Variabel	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Perilaku <i>Caring</i> Perawat	<i>Compassion</i> (Kasih sayang) (1) Perhatian (2) Mendengarkan (3) Menghargai (4) Kehadiran	1-9	9

(5) Pemahaman (6) Menghadapi (7) Membantu		
<i>Competence</i> (Kompetensi)	10-14	5
(1) Keterampilan (2) Pengetahuan (3) Sikap		
Jumlah		14

2) Instrumen kepuasan pasien

Alat ukur ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima karakteristik (RATER) dari instrument Nursalam (2007) yang terdiri dari 18 pertanyaan yang mengacu pada 5 indikator yaitu *Responsive, assurance, tangibles, empathy, reability*.

Tabel 4.3 *Blue print* Kuesioner Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Kepuasan Pasien	<i>Reability</i>	1,2,3	3
	<i>Assurance</i>	4,5,6,7	4
	<i>Tangibles</i>	8,9,10	3
	<i>Empathy</i>	11,12,13,14	4
	<i>Responsiveness</i>	15,16,17,18	4

Jumlah	18
--------	----

4.7.4 Uji Validitas dan Reabilitas

1) Kuesioner perilaku *caring* perawat

Uji validitas kuesioner perilaku *caring* perawat dilakukan pada 25 responden yang bukan subyek penelitian dan menggunakan koefisien korelasi *Person Product Moment* dengan taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5% bila didapatkan $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka dapat disimpulkan kuesioner dikatakan valid sedangkan pengambilan keputusan untuk uji reabilitas yaitu jika didapatkan $\text{cronbach's Alpha} > 0,6$. Hasil uji validitas kuesioner perilaku *caring* perawat yang terdiri dari 14 pernyataan didapatkan $r\text{ hitung} > r\text{ table}$ yaitu dengan $r\text{ table}$ (0,396) dan untuk hasil uji reabilitas didapatkan cronbach's Alpha (0,916).

Tabel 4.4 Rekapitulasi uji validitas dan reabilitas kuesiner perilaku *caring* perawat

Item	r_{Hasil}	r_{tabel}	Alpha Cronbach	Keterangan
Item1	0,633	N = 25, sig 5%	0,916	Valid
Item2	0,496	Maka rtabel 0,396	(reliable)	Valid

Item3	0,684	Valid
Item4	0,694	Valid
Item5	0,676	Valid
Item6	0,504	Valid
Item7	0,699	Valid
Item8	0,554	Valid
Item9	0,802	Valid
Item10	0,696	Valid
Item11	0,828	Valid
Item12	0,879	Valid
Item13	0,824	Valid
Item14	0,689	Valid

4.7.5 Pengolahan Data

1) Editing,

Editing merupakan pemeriksaan kembali data yang sudah dikumpulkan hal ini bertujuan untuk melihat dan menilai kesesuaian data. Peneliti mengecek kembali kelengkapan dan kejelasan data yang diteiliti seperti mengecek kuesioner, apakah kuesioner dapat dibaca, semua pernyataan sudah dijawab dan berbagai kesalahan lainnya.

2) Coding,

Coding merupakan kegiatan memindahkan atau mengubah informasi dari kuesioner yang berupa huruf ataupun kalimat menjadi

informasi yang berupa angka dengan memakai kode tertentu pada masing-masing data atau variabel. Pada variabel perilaku *caring* perawat disini peneliti menggunakan kode 1 untuk kategori baik, kode 2 untuk kategori cukup, dan kode 3 untuk kategori kurang,. Sedangkan, untuk variabel kepuasan pasien peneliti menggunakan kode 1 untuk kategori puas dan kode 0 untuk kategori tidak puas.

3) Tabulating,

Tabulating merupakan kegiatan memasukkan data-data hasil penelitian kedalam tabel-tabel sesuai kriteria.

4) Entry data

Entry data merupakan proses memasukkan data kedalam komputer melalui program spss

5) *Cleaning*

Cleaning atau pembersihan data, yaitu data yang sudah dimasukkan ke komputer perlu dilakukan pengecekan kembali untuk memastikan kelengkapan data dan kemungkinan kesalahan. Setelah proses cleaning atau pembersihan data selanjutnya akan dilakukan proses analisis data.

4.8 Analisa Data

1) Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk mendapatkan gambaran setiap variabel yang diteliti baik variabel independen (perilaku *caring* perawat) dan

dependen (tingkat kepuasan pasien). Untuk menganalisa perilaku *caring* perawat dan tingkat kepuasan pasien akan dianalisis dengan menggunakan skala data nominal dan akan ditampilkan dalam distribusi frekuensi. Adapun rumus analisa data univariat dalam persentase adalah :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P = Persentase jawaban responden

f = Frekuensi subyek dengan karakteristik tertentu

n = jumlah sampel

2) Analisa Bivariat

Analisa bivariat merupakan analisa untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Untuk melihat hubungan antara variabel independen (perilaku *caring* perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) digunakan uji *Spearman Rank*. Uji *spearman rank* digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis bila masing-masing variabel berbentuk ordinal. Uji hipotesis dilihat dengan membandingkan nilai p- value dengan nilai $\alpha = 0.05$. Jika nilai p-value > 0,05 maka H0 diterima, jadi secara statistik tidak ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Namun bila p-value < 0,05 maka Ha diterima, jadi secara statistik ada hubungan

perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

4.9 Etika Penelitian

Menurut Notoadmojo (2020) dalam Putri, N.A. (2019) menjelaskan bahwa dalam sebuah penelitian perlu adanya beberapa prinsip etik yang harus dilakukan dan diperhatikan, sebagai berikut:

- 1) Perijinan
- 2) *Informed Consent* (lembar persetujuan)

Informed Consent merupakan hal yang utama dalam sebuah penelitian, disini peneliti membagikan lembar persetujuan untuk memperoleh data serta memikirkan hak-hak atas subjek penelitian. Hal ini bertujuan agar subjek mengetahui maksud dan tujuan dari penelitian. Akan tetapi jika responden tidak bersedia maka peneliti harus menghormati pilihannya.

- 2) *Anonymity* (tanpa nama)

Setiap orang mempunyai keleluasaan dan kebebasan dalam membagikan data. Setiap orang juga mempunyai hal untuk tidak membagikan apa yang dia tahu terhadap orang lain. Peneliti memiliki kewajiban dalam menjaga kerahasiaan identitas pada responden atau subjek yang diteiliti, oleh karena nya identitas pada penelitian hanya diketahui oleh peneliti.

- 3) *Confidentiality* (kerahasiaan informasi)

Confidentiality atau menyimpan kerahasiaan sebagai dasar etik dalam keperawatan, hal ini pun terjadi dalam sebuah penelitian. Dalam

penelitian, kerahasiaan data memakai kode yang diisi oleh peneliti serta tidak menyertakan ataupun mencantumkan nama subjek pada kuisioner yang dipakai

BAB 5

HASIL PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden

Tabel 5.1 Karakteristik Responden n (109)

Data Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	47	43,1
Perempuan	62	56,9
Pendidikan:		
Tidak Sekolah	28	25,7
SD	27	24,8
SMP	21	19,3
SLTA	14	12,8
Perguruan Tinggi	19	17,4
Pekerjaan:		
Pegawai Negri	12	11
Pegawai Swasta	11	10,1
Wiraswasta	28	25,7
Petani	10	9,2
Buruh Tani	7	6,4
Mahasiswa	9	8,3
Tidak Bekerja	32	29,4

Sumber : Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi data karakteristik responden pada jenis kelamin, mayoritas berjenis kelamin perempuan yakni berjumlah 62 responden (56,9%) . Pada Pendidikan mayoritas responden yaitu tidak sekolah yakni berjumlah 28 responden (25,7%). Pada Pekerjaan mayoritas responden tidak bekerja yakni berjumlah 32 responden (29,4%)

5.2 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat

No	Variabel Perilaku <i>Caring</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	91	83,5%
2.	Cukup	12	11%
3.	Kurang	6	5,5%
Total		109	100%

Sumber : Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel 5.2 distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Mei tahun 2023 dapat dilihat bahwa presentase tertinggi yaitu perilaku *caring* perawat sudah baik sebesar 83,5% dengan jumlah 91 responden. Sedangkan, persentase perilaku *caring* cukup yaitu sebesar 11% dengan jumlah 12 responden dan perilaku *caring* kurang yaitu 5,5 % dengan jumlah 6 responden

5.3 Gambaran Distribusi Rata-Rata Penilaian Komponen Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 5.3 Gambaran distribusi rata-rata penilaian komponen perilaku *caring* perawat

No	Komponen	Mean
1.	<i>Compassion</i>	36,62
2.	<i>Competence</i>	20,68

Sumber : Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan table 5.2 menunjukkan distribusi nilai masing-masing komponen yang terdapat dalam penilaian perilaku *caring* perawat di rumah sakit Baladhika Husada Jember. Hasil penilaian didapatkan yaitu nilai tertinggi terdapat pada komponen *compassion* (Kasih sayang) dan nilai terendah pada komponen *competence* (kompetensi).

5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi kepuasan pasien

No.	Variabel Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1.	Puas	94	86,2%
2.	Tidak Puas	15	13,8%
Total		109	100%

Sumber :Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel 5.4 distrubusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Baladhika Husada Jember Mei Tahun 2023 menunjukkan mayoritas pasien puas (86,2%) dengan jumlah 94 responden. Sedangkan, pasien yang tidak puas yaitu 13,8% dengan jumlah 15 respoden.

5.5 Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Tabel 5.4 Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien

No.	Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Perilaku	Puas		Tidak Puas				
	<i>Caring</i>	F	%	F	%	F	%	
1.	Baik	87	79,8%	4	3,7%	91	83,5%	0,000
2.	Cukup Baik	6	5,5%	6	5,5%	12	11%	
3.	Kurang	1	0,9%	5	4,6%	6	5,5%	
	Total	94	86,2%	15	13,8%	109	100%	

Sumber : Data Primer, Mei 2023

Berdasarkan tabel 5.4 Hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Baladhika Husada jember Mei tahun 2023 dapat dilihat dari 109 responden, 91 responden yang berperilaku *caring* baik 79,8% menyatakan puas dan 3,7% menyatakan tidak puas. Sedangkan 12 responden yang berperilaku *caring* cukup 5,5% menyatakan puas dan 5,5% menyatakan tidak puas dan dari 6 responden yang berperilaku *caring* kurang 0,9% menyatakan puas dan 4,6% menyatakan tidak pua. Hasil analisis Spearman Rank menunjukkan $p\text{ value} = 0,000 < \alpha 0,05 =$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Hasil penyajian pada tabel 5.1 diatas dari 109 responden didapatkan perilaku *caring* perawat di rumah sakit Baladhika Husada Jember yaitu dalam kategori baik yaitu sebanyak 91 responden (83,5 %). Hal ini dapat menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di rumah sakit Baladhika Husada Jember yaitu mayoritas baik.

Penelitian ini juga menggunakan dua komponen yaitu komponen *compassion* (kasih sayang) dan *competence* (Kompetensi). Pada penelitian ini penilaian *compassion* memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 36,62 dibandingkan dengan nilai rata-rata *competence* (kompetensi). .Dalam komponen *compassion* (kasih sayang) terdiri dari perhatian, mendengarkan, menghargai, kehadiran, pemahaman, menghadapi, dan membantu.

Perilaku *caring* ini sangat penting untuk dipraktikkan dalam pelayanan keperawatan. *Caring* merupakan sebuah fundamental dan konsep yang unik dalam keperawatan yang menggambarkan tindakan humanistic seorang perawat dengan pasien. *Caring* dan *compassion* (Kasih sayang) merupakan suatu konsep yang sangat penting dan saling terkait dalam profesi keperawatan. Kasih sayang perawat dapat membantu dalam menanggapi kebutuhan pasien secara tepat,

mendekati pengalaman subyektif pasien, memberikan perawatan individual dan meningkatkan kemampuan untuk memprediksi perilaku pasien . Kasih sayang berperan penting dalam memahami situasi pasien.

Caring ini berguna untuk mendukung proses kesembuhan pasien dan menjalin hubungan peduli dengan klien dan bertanggung jawab terhadap kondisi pasien. Perilaku *caring* merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, peka dan dukungan. Perilaku *caring* yang diberikan dalam tindakan keperawatan akan memiliki dampak yang positif kepada pasien. Pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan perawat sehingga akan terjadi peningkatan kesembuhan pasien dikarenakan kebutuhan fisik, psikis dan spiritual terpenuhi.

Perawat memiliki waktu berinteraksi paling banyak dengan pasien. Oleh karena itu, perawat harus membina hubungan dengan pasien yaitu salah satu caranya dengan berperilaku *caring* sehingga akan tercipta suasana yang lebih nyaman dan pasien akan lebih terbuka dengan perawat.

6.2 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di rumah sakit Baladhika Husada Jember didapatkan dari 109 responden, 94 responden merasa puas (86,2%). Jika dibandingkan dengan standar kepuasan rawat inap yang telah

ditetapkan oleh rumah sakit Baladhika Husada Jember. Maka, kepuasan pasien berada diatas standar yang telah ditetapkan yaitu >80%.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Kottler, 1998). Hal ini kepuasan merupakan outcome dari layanan kesehatan yang ada dirumah sakit. Kepuasan pasien termasuk tujuan dari peningkatan pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyakdan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Jika pasien merasa puas dengan pelayanan dirumah sakit, pasien akan kembali lagi kerumah sakit tersebut. Kepuasan pasien yang positif akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di rumah sakit (Meesala & Paul, 2018).

Pasien yang merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan yang diharapkan dan apabila pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang sudah baik yaitu dapat dikarenakan harapan pasien terlalu tinggi sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas.

6.3 Menganalisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menjalani rawat inap di RS Baladhika Huasada Jember dari 109 responden, 91 responden yang berperilaku *caring* baik 79,8% menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Spearman rank didapatkan p-value $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangki (2021) di rumah sakit RSUD kota Kendari menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0,031. Semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka pasien akan semakin puas.

Perawat yang mengaplikasikan perilaku *caring* yang baik akan meninggalkan kesan yang positif di pasien sehingga timbul rasa nyaman dalam proses tindakan keperawatan. Secara teori *caring* adalah fenomena universal yang mempengaruhi bagaimana seorang berpikir, merasakan serta berperilaku dalam hubungannya dengan orang lain. *Caring* merupakan suatu tindakan atas dasar kemanusiaan, sebagai suatu bentuk perhatian, perasaan empati dan kasih sayang kepada orang lain yang dapat dicerminkan dengan cara memberikan tindakan kepedulian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kondisi kehidupan klien. Sebagaimana yang dinyatakan oleh King *et al.*, (2019) hubungan antara perawat dan pasien dapat diistilahkan dengan “*relationship based care*” yang dapat diartikan sebagai hubungan yang berlandaskan dengan kepedulian dalam keperawatan.

Perilaku *caring* pada seorang perawat memainkan peran penting dalam kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahayu (2022) yang mengatakan perilaku *caring* dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan *caring*

mengandung nilai-nilai kemanusiaan. Hal ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Calong & Soriano (2018) yakni menyatakan pasien paling merasakan kepuasan yaitu pada aspek kenyamanan. Perilaku *caring* yang kurang akan memiliki dampak terhadap turunnya mutu pelayanan kesehatan oleh perawat sehingga dapat menurunkan kepuasan pasien dan peningkatan hari rawat (Pakpahan & Sibuan, 2021).

Perilaku *caring* perawat di rumah sakit baladhika jember sangat dibutuhkan oleh pasien. Pasien yang di rawat dirumah sakit tidak hanya membutuhkan kebutuhan fisik saja yang terpenuhi melainkan kebutuhan emosi juga harus terpenuhi. Perilaku *caring* ini berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien, semakin baik perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Namun, Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit baldhika husada jember yaitu dari suasana yang ada dirumah sakit, lokasi yang mudah dijangkau, sarana dan prasarana yang mendukung. Perilaku *caring* yang ditujukan oleh perawat akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit sehingga akan

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Baladhika Husada Jember, maka dapat disimpulkan yaitu :

- 1) Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember mayoritas menilai perawat memiliki perilaku *caring* baik yaitu sebanyak 93 responden dari 109 responden
- 2) Pasien dirumah sakit baladhika husada jember mayoritas puas yaitu sebanyak 96 responden
- 3) Terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember dengan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$

7.2 Saran

- 1) Bagi Rumah Sakit

Bagi rumah sakit Baladhika Husada Jember diharapkan dapat tetap meningkatkan perilaku saat melakukan asuhan keperawatan terutama perilaku *caring* perawat menjadi lebih baik. Rumah sakit diharapkan dapat melakukan pelatihan perilaku *caring* perawat sehingga pasien akan merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan dan nantinya akan memberikan citra baik untuk rumah sakit.

2) Bagi Perawat

Dalam penelitian ini peneliti memiliki saran bagi perawat untuk mempertahankan perilaku *caring* agar tetap baik atau dapat meningkatkan menjadi lebih baik sehingga pasien akan merasa nyaman ketika berinteraksi dengan perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwianto, L. (2022). *Effect Of Nurse Caring Behavior And Communication On Inpatients Satisfaction*. 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.1.513>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Amalina, S. F., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2020). Patient experiences of nurse caring behaviors based on Swanson's theory in Indonesian hospital. *Enfermeria Clinica*, 30, 332–336. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.07.113>
- Andriyanti, S., & Marlina, F. (2022). *HUBUNGAN PRILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ZAINAL ARIFIN KOTA BENGKULU*. 2.
- Bukuku, D. D., Chontawan, R., & Akkadechanunt, T. (2018). Nurse caring behaviors and patient satisfaction in a tertiary care hospital, The United Republic of Tanzania. *Nurs J*, 45(4), 217–228.
- Calong, K. A. C., & Soriano, G. P. (2018). Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 697–703. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/9_1-soriano_original_10_2.pdf
- Ferede, A. J., Erlandsson, K., Gezie, L. D., Geda, B., & Wettergren, L. (2022). Psychometric Properties of the Caring Behaviors Inventory-16 in Ethiopia. *Nursing Reports*, 12(2). <https://doi.org/10.3390/nursrep12020037>
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Ilarde, M., Salinda, M. T., Acena, F. V., Celon, M. C., & Tan, M. B. (2021). *COMPASSIONATE CARE IN NURSING: A CONCEPT ANALYSIS*. 85–93. <https://doi.org/10.46360/globus.met.320212014>
- Kusnanto. (2019). *BUKU 2019 MEMBANGUN PERILAKU CARING PERAWAT PROFSIONAL* (3).
- Martanti, K. sinta O. B. (2016). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA PASIEN RAWAT INAP DI RS LESTARI RAHARJA*.

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36. <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0407-2>
- Ortega-Galán, Á. M., Pérez-García, E., Brito-Pons, G., Ramos-Pichardo, J. D., Carmona-Rega, M. I., & Ruiz-Fernández, M. D. (2021). Understanding the concept of compassion from the perspectives of nurses. *Nursing Ethics*, 28(6), 996–1009. <https://doi.org/10.1177/0969733020983401>
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember Exploration of Characteristics and Patient Satisfaction at Jember Hospital. *Nursing Sciences Journal*, 5(1).
- Rahayu, S. A. C. M. W. I. P. (2022). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah di Yogyakarta Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya INFORMASI ABSTRACT. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.8>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Skär, L., & Söderberg, S. (2018). Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nursing Open*, 5(2), 224–232. <https://doi.org/10.1002/nop2.132>
- Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. ALFABETA.
- Sumarauw, R. M., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2021). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruang cendrawasi dan

rajawali rumah sakit umum anutapura palu. *Journal.Stik-Ij.Ac.Id ISSN 2716-2699*, 2, 25–31. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/32>

Tonges, M., & Ray, J. (2011). Translating caring theory into practice: The Carolina Care Model. *Journal of Nursing Administration*, 41(9), 374–381. <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e31822a732c>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

(Informed Consent)

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis Kelamin :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dan akan memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian yang berjudul “**Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember**” yang dilakukan oleh Khofiatul Hasanah, mahasiswa Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun dan saya berhak menuntut atas kerahasiaan informasi yang saya berikan

Jember, 2023

Responden

(.....)

Lampiran 2. Kuesioner perilaku *caring* perawat

Petunjuk pengisian : Bacalah pernyataan ini dengan baik, kemudian berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman saudara/saudari ketika menerima tindakan keperawatan dari perawat di RS Baladhika Husada Jember dengan pertimbangan sebagai berikut

Sangat tidak setuju (STS) = 1

Tidak setuju (TS) = 2

Ragu-ragu (RG) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat setuju (SS) =5

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	Kode diisi oleh peneliti
	Compassion (kasih sayang)						
1.	Perawat memberikan perhatian penuh pada Saya						
2.	Perawat menghargai pendapat Saya atas tindakan yang akan dilakukannya (misal pemasangan infus dan suntik)						
3.	Perawat dengan penuh memberi informasi memadai sesuai kebutuhan Saya						
4.	Perawat teratur memeriksa kondisi Saya						
5.	Perawat dengan sabar mendengarkan setiap keluhan Saya						

6.	Perawat dengan cepat merespon panggilan ketika Saya membutuhkan pertolongan						
7.	Perawat berusaha bersikap ramah, mengenal, dan memahami emosi Saya						
8.	Perawat bersikap hangat, bersahabat, dan menyediakan waktu untuk semua pasien						
9.	Perawat menjaga kerahasiaan informasi pribadi Saya						
	Competence (Kompetensi)						
10.	Perawat melakukan perawatan (mengukur tensi, menginjeksikan obat, dan lain-lain) dengan profesional dan menjaga penampilan di depan Saya						
11.	Perawat berusaha tepat waktu dalam memberikan pelayanan						
12.	Perawat memberikan penjelasan yang baik terkait tindakan yang dilakukan						
13.	Perawat menjelaskan tujuan sebelum melakukan tindakan						
14.	Perawat memberikan pendidikan kesehatan pada Saya dan keluarga						
Total							

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan pasien

Petunjuk pengisian : Bacalah pernyataan ini dengan baik, kemudian berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman saudara/saudari ketika menerima tindakan perawat.

No.	Pernyataan	IYA	TIDAK	Kode disi peneliti
	Reability (Keandalan)			
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat secara cepat, tepat dan sesuai kebutuhan			
2.	saya merasa puas dengan bahasa perawat yang mudah dipahami			
3.	Saya merasa puas terhadap perawat yang meminta ijin terlebih dahulu dan menjelaskan perawatan yang akan diberikan kepada saya			
	Assurance (jaminan)			
4	saya merasa puas dengan tindakan perawat yang memberikan perhatian terhadap keluhan yang saya rasakan			
5	Saya merasa puas terhadap perawat yang selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan saya			
6	Saya merasa puas terhadap perawat dalam memberikan informasi tentang keadaan saya			
7.	Saya merasa puas terhadap perawat yang teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan pada saya			

	Tangibles (kenyataan)			
8.	Saya merasa puas terhadap perawat yang selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang saya tempati			
9.	saya merasa puas terhadap perawat yang memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS ini			
10.	Saya merasa puas terhadap perawat yang selalu menjaga kerapian dan penampilan			
	Empathy (empati)			
11.	Saya merasa puas terhadap perawat yang mudah ditemui dan dihubungi bila saya membutuhkan			
12.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat yang tidak memandang pangkat/status			
13.	Saya merasa puas terhadap perawat yang sering melihat dan memeriksa keadaan saya seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus			
14.	Saya merasa puas terhadap perawat yang bersedia mendengar keluhan saya			
	Responsiveness (Tanggung jawab)			
15.	Saya merasa puas terhadap perawat yang bersedia menawarkan bantuan kepada saya ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta			
16.	Saya merasa puas terhadap perawat yang segera menangani saya ketika sampai diruang rawat inap			

17.	Saya merasa puas terhadap perawat yang membantu saya untuk memperoleh obat			
18.	Saya merasa puas terhadap perawat yang menyediakan waktu khusus untuk membantu saya berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain.			

Lampiran 4. Lembar Observasi

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
	Compassion					
1	Memberikan perhatian					
2	Menghargai pendapat pasien atau tindakan yang dilakukan					
3	Memberikan informasi yang memadai sesuai kebutuhan pasien					
4	Teratur memeriksa kondisi pasien					
5	Sabar mendengarkan keluhan pasien					
6	Cepat merespon panggilan pasien					
7	Perawat bersikap ramah, mengenal emosi pasien					
8	Bersikap hangat, bersahabat dan menydiakan waktu untuk pasien					
9	Menjaga kerahasiaan pasien					
	Competence					
10	Melakukan perawatan seperti mengukur tensi, menginjeksi obat dll					
11	Berusaha tepat waktu saat memberikan pelayanan					
12	Memberikan penjelasan yang baik terkait dengan tindakan yang diberikan					
13	Menjelaskan tujuan sebelum melakukan tindakan					
14	Memberikan pendidikan kesehatan					

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Perilaku *Caring* Perawat

Res .	JK	Pend	Pek .	Pernyataan														Total	SKOR MAKS	%	Kategor i	Kode
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4					
1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	59	70	84	Baik	1
2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	61	70	87	Baik	1
6	1	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	70	84	Baik	1
7	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	70	99	Baik	1
8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
9	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
10	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
11	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
12	2	2	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	58	70	83	Baik	1
13	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
14	2	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
15	1	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
16	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
17	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
18	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54	70	77	Baik	1
19	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
20	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1

21	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
22	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
23	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
24	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
25	1	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	61	70	87	Baik	1
26	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
27	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
28	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
29	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
30	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	50	70	71	Cukup	2
31	1	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
32	1	4	6	4	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	41	70	59	Cukup	2
33	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
34	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
35	1	4	7	2	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	42	70	60	Cukup	2
36	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
37	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	53	70	76	Cukup	2
38	2	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
39	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
40	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	35	70	50	Kurang	3
41	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
42	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
43	2	4	7	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	41	70	59	Cukup	2
44	2	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	57	70	81	Baik	1
45	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
46	1	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1

47	2	1	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	57	70	81	Baik	1
48	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
49	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
50	2	4	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
51	1	5	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	41	70	59	Cukup	2
52	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
53	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	70	83	Baik	1
54	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
55	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
56	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	70	77	Baik	1
57	1	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	65	70	93	Baik	1
58	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
59	2	1	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	60	70	86	Baik	1
60	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
61	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
62	2	4	7	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
63	1	5	1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	41	70	59	Cukup	2
64	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
65	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
66	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
67	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	54	70	77	Baik	1
68	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
69	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
70	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
71	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	32	70	46	Kurang	3
72	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1

73	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
74	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	70	81	Baik	1
75	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
76	1	4	1	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	37	70	53	Kurang	3
77	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
78	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	33	70	47	Kurang	3
79	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
80	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
81	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	41	70	59	Cukup	2
82	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
83	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
84	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
85	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
86	1	4	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
87	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
88	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	5	4	4	2	4	40	70	57	Cukup	2
89	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
90	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	41	70	59	Cukup	2
91	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
92	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
93	2	4	7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	70	83	Baik	1
94	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
95	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
96	2	1	6	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	35	70	50	Kurang	3
97	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
98	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1

99	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	40	70	57	Cukup	2
100	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
101	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
102	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
103	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
104	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1
105	1	2	6	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	41	70	59	Cukup	2
106	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	32	70	46	Kurang	3
107	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
108	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	70	100	Baik	1
109	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	70	80	Baik	1

Keterangan

JENIS KELAMIN

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

PENDIDIKAN

- 1 = Tidak Sekolah
- 2 = SD
- 3 = SMP
- 4 = SLTA
- 5 = Perguruan Tinggi

PEKERJAAN

- 1 = Pegawai Negri
- 2 =Pegawai Swasta
- 3 = Wiraswasta
- 4 =Tidak Bekerja
- 5 = Petani
- 6 =Buruh Tani
- 7 = Mahasiswa

Lampiran 6.Rekapitulasi Kepuasan Pasien

Res.	Pernyataan																		Total	SKOR MAKS	%	Kategori	Kode
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	18	89	PUAS	1
4	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14	18	78	TIDAK PUAS	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
12	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	18	94	PUAS	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
14	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15	18	83	PUAS	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	16	18	89	PUAS	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	18	89	PUAS	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1

21	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
24	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	18	94	PUAS	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
30	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
32	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	18	89	PUAS	1	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	15	18	83	PUAS	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
39	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	13	18	72	TIDAK PUAS	0
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1	

45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
47	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
48	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
51	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
56	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
61	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	18	94	PUAS	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
63	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	18	94	PUAS	1
64	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1

69	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	18	89	PUAS	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
71	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	18	33	TIDAK PUAS	0
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
76	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	10	18	56	TIDAK PUAS	0
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
78	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	6	18	33	TIDAK PUAS	0
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
81	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
85	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
86	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
88	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
89	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	18	94	PUAS	0
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1

91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
94	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
96	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	7	18	39	TIDAK PUAS	0
97	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
99	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	18	94	PUAS	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1
105	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14	18	78	TIDAK PUAS	0
106	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	9	18	50	TIDAK PUAS	0
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	16	18	89	PUAS	1
108	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	18	83	PUAS	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	18	100	PUAS	1

Lampiran.7.Hasil Pengolahan Data SPSS

Statistics

		Jeniskelamin	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	109	109	109
	Missing	0	0	0

Jeniskelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	43.1	43.1	43.1
	Perempuan	62	56.9	56.9	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	28	25.7	25.7	25.7
	SD	27	24.8	24.8	50.5
	SMP	21	19.3	19.3	69.7
	SLTA	14	12.8	12.8	82.6
	Perguruan Tinggi	19	17.4	17.4	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negri	12	11.0	11.0	11.0
	Pegawai Swasta	11	10.1	10.1	21.1

Wiraswasta	28	25.7	25.7	46.8
Tidak Bekerja	32	29.4	29.4	76.1
Petani	10	9.2	9.2	85.3
Buruh Tani	7	6.4	6.4	91.7
Mahasiswa	9	8.3	8.3	100.0
Total	109	100.0	100.0	

PerilakuCaring

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	91	83.5	83.5	83.5
Cukup	12	11.0	11.0	94.5
Kurang	6	5.5	5.5	100.0
Total	109	100.0	100.0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	15	13.8	13.8	13.8
Puas	94	86.2	86.2	100.0
Total	109	100.0	100.0	

PerilakuCaring * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Tidak Puas	Puas	
PerilakuCaring	Baik	Count	4	87	91
		Expected Count	12.5	78.5	91.0
		% within PerilakuCaring	4.4%	95.6%	100.0%
		% of Total	3.7%	79.8%	83.5%

Cukup	Count	6	6	12
	Expected Count	1.7	10.3	12.0
	% within PerilakuCaring	50.0%	50.0%	100.0%
	% of Total	5.5%	5.5%	11.0%
Kurang	Count	5	1	6
	Expected Count	.8	5.2	6.0
	% within PerilakuCaring	83.3%	16.7%	100.0%
	% of Total	4.6%	.9%	5.5%
Total	Count	15	94	109
	Expected Count	15.0	94.0	109.0
	% within PerilakuCaring	13.8%	86.2%	100.0%
	% of Total	13.8%	86.2%	100.0%

Correlations

			PerilakuCaring	Kepuasan
Spearman's rho	PerilakuCaring	Correlation Coefficient	1.000	-.625**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	109	109
	Kepuasan	Correlation Coefficient	-.625**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	109	109

Lampiran8. Usulan Judul

 **UNIVERSITAS dr. SOEBANDI**
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 483536, E-mail :
info@soebandi.ac.id Website : http://www.soebandi.ac.id

FORM USULAN JUDUL PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah

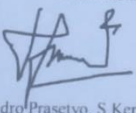
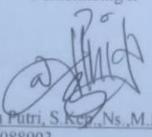
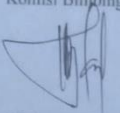
NIM : 19010187

Usulan Judul Penelitian :
Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Pembimbing I : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes

Pembimbing II : Ns. Prestasianita Putri, S.Kep., M.Kep

Menyatakan bahwa Usulan Judul Penelitian (Skripsi) mahasiswa tersebut di atas telah mendapat rekomendasi dari kedua pembimbing untuk dilanjutkan menjadi proposal penelitian.

Pembimbing I  (Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., M.Kep) NIDN. 4027035901	Tanggal 28 November 2022
Pembimbing II  (Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep) NIDN. 0701088903	Tanggal 7 Desember 2022
Mengetahui, Komisi Bimbingan  (Hendra Dwi Cahyono, S.Kep., Ns., M.Kep)	Tanggal 7 Desember 2022

Lampiran9. Jadwal kegiatan

No	Kegiatan	Nov	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengajuan Judul ke Dosen Pembimbing								
2.	Studi Pendahuluan								
3.	Penyusunan Proposal								
4.	Penelitian/Pengambilan data								
5.	Tahap penyusunan hasil dan Pembahasan								
6.	Seminar hasil								

Lampiran 10 Studi Pendahuluan



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax. (0331) 483536,
E_mail : fikes@uds.ac.id Website: <http://www.uds.ac.id>

Nomor : 3989/FIKES-UDS/U/XII/2022
Sifat : Penting
Perihal : Permohonan Studi Pendahuluan

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Kepala Rumah sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember

Di

TEMPAT

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Teriring doa semoga kita sekalian selalu mendapatkan lindungan dari Allah SWT dan sukses dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Aamiin.

Sehubungan dengan adanya kegiatan akademik berupa penyusunan Skripsi sebagai syarat akhir menyelesaikan Pendidikan Tinggi Universitas dr. Soebandi Jember Fakultas Ilmu Kesehatan., dengan ini mohon bantuan untuk melakukan ijin penelitian serta mendapatkan informasi data yang dibutuhkan, adapun nama mahasiswa :

Nama : Khofiatul Hasanah
Nim : 19010187
Program Studi : S1 Keperawatan
Waktu : 16 Desember 2022
Lokasi : Rumah Sakit Baladhika Husada
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Untuk dapat melakukan Studi Pendahuluan pada lahan atau tempat penelitian guna penyusunan dari penyelesaian Tugas Akhir.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, disampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Jember, 13 Desember 2022

Universitas dr. Soebandi
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,

Hella Melly Tursina., S.Kep., Ns., M.Kep
NIR. 1991006 201509 2 096

Lampiran 11. Surat Layak Etik




Universitas dr. Soebandi
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
(KEPK)
 HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
 dr. Soebandi No. 99 Jember

 kepk@uds.ac.id
 (0331)483 536
  etik.uds.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
 DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
 "ETHICAL EXEMPTION"

No.137/KEPK/UDS/IV/2023

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Khofiatul Hasanah
Principal In Investigator

Nama Institusi : Universitas dr. Soebandi Jember
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember"
"Relationship between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction at Baladhika Husada Hospital Jember"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 18 April 2023 sampai dengan tanggal 18 April 2024.

This declaration of ethics applies during the period April 18, 2023 until April 18, 2024.



April 18, 2023
 Professor and Chairperson,



Rizki Fitrianingtyas, SST, MM, M.Keb

Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian

**DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH MALANG
RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA**

Jember, 11 Mei 2023

Nomor : B/ 233 IV/2023
 Klasifikasi : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan ijin penelitian

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
 dr. Soebandi Jember
 di
 Jember

1. Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember Nomor 2056/FIKES-UDS/U/IV/2023 tanggal 2 Mei 2023 tentang ijin penelitian.

2. Sehubungan dasar di atas, diberitahukan bahwa Rumkit Tk. III Baladhika Husada memberikan ijin melaksanakan ijin penelitian bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember atas nama:

a. Nama : Khofiatul Hasanah
 b. Nim : 19010187
 c. Alamat : Jl.dr.soebandi no: 99
 d. Institusi : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember
 e. Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumkit Baladhika husada Jember
 f. Waktu : 08 Mei 2023 s.d 08 Juni 2023

3. Demikian mohon dimaklumi.

a.n Karumkit Tk.III Baladhika Husada
 Wakil Kepala
 Kaur Tuud,

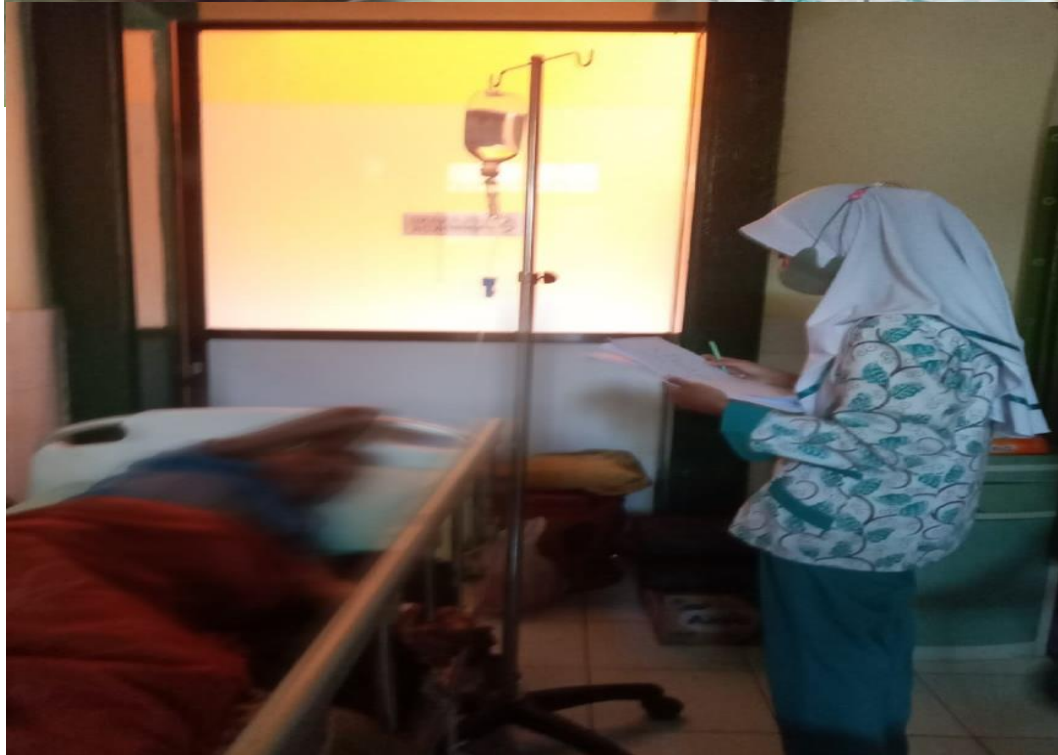
 Nanang Yulianto
 Kapten Ckm NRP 21960276230674

Tembusan :

1. Kakesdam V/Brawijaya
2. Dandenkesyah 05.04.03 Malang
3. Kaur Tuud Rumkit Tk. III Baladhika Husada
4. Ka Instaldik Rumkit Tk. III Baladhika Husada

Lampiran 13. Dokumentasi





Lampiran 14. Lembar Konsultasi



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536, E_mail :
info@uds.ac.id Website : http://www.uds.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah
NIM : 19010187
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
Dosen Pembimbing : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
:Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
1.	28 November 2022	Konsultasi masalah dan judul REKOMENDASI : JUDUL DI SETUJUL : SILAHKAN LANJUT MENYUSUN BAB 1		1.	24 November 2022	Konsultasi Masalah dan judul ACC Judul Saran tempat penelitian	
2.	14 Desember 2022	Konsultasi BAB 1 REKOM : REVISI BAB 1, IKUTI LANGKAH2 NYA SESUAI TEORI YG ADA.		2.	7 Desember 2022	Konsultasi BAB 1 Revisi BAB 1	
3	18 Desember 2022	Konsultasi BAB 1 REKOM : REVISI SESUAI SARAN LANJUTKAN BAB 2 DAN 3		3.	14 Desember 2022	Konsultasi BAB 1 Revisi BAB 1, kurang data RS A dan RS B	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536, E_mail :
info@uds.ac.id Website : http://www.uds.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah
NIM : 19010187
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
Dosen Pembimbing : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
:Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
4	24 Desember 2022	Konsultasi BAB 2 dan BAB 3 Rekomendasi : BAB 1, 2, 3 DI REVISI SESUAI SARAN.		4.	22 Desember 2022	Konsultasi BAB 1 Lanjutkan BAB 2	
5	8 februari 2023	Konsultasi BAB 1 dan BAB 2 Revisi sesuai saran		5	6 Februari 2023	Konsultasi BAB 1, BAB 2 dan BAB 3 Tambahkan teori di bab 2 dan revisi bab 3, lanjutkan bab 4	
6	18 februari 2023	Konsultasi BAB 1, BAB 2 dan BAB 3 BAB 1 REVISI SESUAI SARAN BUAT LAPIRAN KUESIONER NYA LANJUTKAN BAB 4		6.	27 Februari 2023	Konsultasi BAB 4 Revisi	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536, E_mail :
info@soeb.ac.id Website : <http://www.soeb.ac.id>

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah
NIM : 19010187
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
Dosen Pembimbing : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
 : Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
7.	4 maret 2023	Konsultasi BAB 1 dan BAB 4 Rekom : Revisi BAB 4		7.	2 Maret 2023	Konsultasi BAB 4 Revisi	
8.	6 Maret	Konsultasi BAB 4 Lengkapi persayaran untuk maju sempro		8.	7 Maret 2023	Konsultasi BAB 4 Revisi	
				9.	9 Maret 2023	ACC Sempro	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536, E_mail :
info@soeb.ac.id Website : <http://www.soeb.ac.id>

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah
NIM : 19010187
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
Dosen Pembimbing : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
 : Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
9	4 Juni 2023	Konsultasi BAB 5, 6 dan 7 Tambahkan Rekapitulasi Data		10.	5 Juni 2023	Konsultasi BAB 5 Lanjutan BAB 6	
10	5 Juni 2023	Konsultasi BAB 5, 6 dan 7 Maju ujian Revisi nanti sambil jalan		11.	7 Juni 2023	Konsultasi BAB 6 Rekom : Revisi Bab 6 tambahkan teori dan opini	
11	7 Juni 2023	KONSULTASI BAB 6 REVISI		12	8 Juni 2023	Konsultasi BAB 6 Revisi	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536, E_mail :
info@soeb.ac.id Website : <http://www.soeb.ac.id>

Nama Mahasiswa : Khofiatul Hasanah
NIM : 19010187
Judul : Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
Dosen Pembimbing : Drs. Hendro Prasetyo, S.Kep., Ns., M.Kes
 : Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsulkan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
12	9 Juni 2023	KONSULTASI BAB 6 Revisi		13	10 Juni 2023	Konsultasi BAB 6 Lanjutan BAB 7	
13	10 Juni 2023	Konsultasi bab 6 Revisi lanjutan bab 7		14	11 Juni 2023	Konsultasi BAB 7 Revisi	
14	11 Juni 2023	Konsultasi Bab 7 Revisi		15	12 Juni 2023	Konsultasi BAB 7	
15	13 Juni	Konsultasi Bab 7 Lengkapi persyaratan semhas		16	13 Juni 2023	ACC SEMHAS	
16	14 Juni 2023	ACC SEMHAS					

Lampiran 15 Plagiasi

		Similarity Report ID: oid:20222:37585681
PAPER NAME	AUTHOR	
Khofiatul Hasanah.docx	Khofiatul Hasanah	
WORD COUNT	CHARACTER COUNT	
6367 Words	40427 Characters	
PAGE COUNT	FILE SIZE	
48 Pages	645.6KB	
SUBMISSION DATE	REPORT DATE	
Jun 15, 2023 8:02 AM GMT+7	Jun 15, 2023 8:03 AM GMT+7	
● 22% Overall Similarity The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database. • 21% Internet database • 5% Publications database • Crossref database • Crossref Posted Content database • 14% Submitted Works database ● Excluded from Similarity Report • Bibliographic material • Quoted material • Cited material • Small Matches (Less than 15 words) • Manually excluded text blocks		

Summary

CURICULUM VITAE

Nama : Khofiatul Hasanah

Tempat/ Tanggal Lahir : Jember, 17 Desember 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Dusun Krajan. RT/RW 001/003, Suren,
Ledokombo, Jember

Agama : Islam

No.Telp/Hp : 085337992784

Email : khofiatulh@gmail.com