

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT

DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK JANTUNG

RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL YOGYAKARTA



BRIGITA EFIDA TYAS UTAMI

202543014

PROGAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

2026

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT

DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK JANTUNG

RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL YOGYAKARTA



BRIGITA EFIDA TYAS UTAMI

202543014

PROGAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

2026

LAPORAN PENELITIAN

**HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK JANTUNG
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun oleh

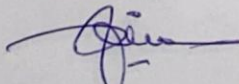
Brigita Efida Tyas Utami

NPM 202543052

Laporan Penelitian ini Telah Diperiksa, Disetujui dan Dipertahankan
dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Mahasiswa STIKes Panti Rapih Yogyakarta

Yogyakarta, 17 Agustus 2026

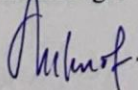
Pembimbing I



Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.KMB., Ph.D

NIK 199410004

Pembimbing II



Christina Ririn Widiyanti, M.Kep., Ns.Sp.Kep.An

NIK 199850006

SKRIPSI
HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK JANTUNG
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL YOGYAKARTA

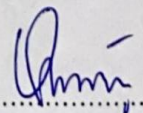
Disusun oleh
Brigita Efida Tyas Utami
NPM 202543052

Telah dipertahankan dan diuji didepan dewan penguji Skripsi STIKes Panti Rapih
Untuk memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana
Pada tanggal 14 Agustus 2026

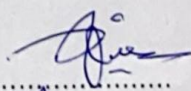
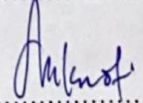
Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta


Yulia Wardani, MAN
NIK 201450001

Penguji :
Ketua : Ag. Sri Oktri Hastuti, M.Kep., Ph.D.NS


.....

Anggota :1. Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.KMB., Ph.D
2. Christina Ririn Widiанти, M.Kep., Ns.Sp.Kep.An


.....

.....

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brigita Efida Tyas Utami

NIM : 202543014

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dengan judul:

“Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul Yogyakarta”

Yang telah saya laksanakan selama bulan April 2026 sampai dengan Agustus 2026, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung dari hasil karya orang/pihak lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan bahwa seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif, serta tuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan keaslian penelitian ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapa pun dan/atau dari pihak mana pun.

Yogyakarta, 14 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,


Brigita Efida Tyas Utami

INTISARI

Nama : Brigita Efida Tyas Utami
NIM : 202543014
Judul : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat
Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa
Elisabeth Bantul
Tanggal Ujian : 14 Agustus 2026
Pembimbing : 1. Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.KMB., Ph.D.
2. Christina Ririn Widiанти, M.Kep., Ns.Sp.Kep.An.
Jumlah Pustaka : 39 pustaka (tahun 2008–2026)
Jumlah Halaman : xiii, 66 halaman, 11 tabel, 2 bagan, dan lampiran

Perilaku *caring* merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan karena mencerminkan kepedulian, perhatian, empati, komunikasi, serta penghargaan perawat terhadap pasien. Perilaku *caring* yang dirasakan pasien dapat berkaitan dengan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dan tingkat kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul. Penelitian menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 189 responden yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Perilaku *caring* perawat diukur menggunakan *Caring Behavior Inventory-24* (CBI-24), sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan SERVQUAL. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menilai perilaku *caring* perawat dalam kategori tinggi, yaitu sebanyak 186 responden (98,4%) dengan rata-rata skor 141,78. Tingkat kepuasan pasien hampir seluruhnya berada dalam kategori tinggi, yaitu sebanyak 185 responden (97,9%) dengan rata-rata skor 49,24. Hasil uji *Spearman Rank* menunjukkan nilai $r_s = 0,570$ dan $p < 0,001$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan sedang dan arah positif. Semakin tinggi skor perilaku *caring* perawat, terdapat kecenderungan semakin tinggi pula skor tingkat kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat yang telah dinilai tinggi diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari upaya mempertahankan kepuasan pasien.

Kata kunci: perilaku *caring*, kepuasan pasien, perawat, CBI-24, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan tepat waktu. Laporan penelitian yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul”.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, dan berkat kepada penulis.
2. Ibu Yulia Wardani, M.A.N., selaku Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta.
3. Bapak Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.KMB., Ph.D. dan Ch. Ririn Widiанти, M.Kep., Ns.Sp.Kep.An., selaku dosen pembimbing laporan penelitian.
4. Kedua orang tua serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses penyusunan laporan penelitian.
5. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam proses pengumpulan data penelitian ini.
6. Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul, khususnya Poliklinik Jantung, yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca agar laporan ini dapat menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian para pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
INTISARI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Bagi Perawat	9
1.4.2 Bagi Rumah Sakit	9
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan	9
1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Konsep <i>Caring</i>	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Caring</i>	10
2.1.1.2 Teori <i>Caring</i> menurut Jean Watson	11
2.1.1.3 Dimensi <i>Caring</i> menurut Jean Watson	12
2.1.1.4 Komponen <i>caring</i> menurut Jean Watson	13
2.1.1.5 <i>Caring</i> dalam Pelayanan Kesehatan	14
2.1.1.6 Perilaku <i>Caring</i> Perawat	15

2.1.1.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku <i>caring</i>	16
2.1.1.8 Pengukuran Perilaku <i>Caring</i>	17
2.1.2 Konsep Kepuasan	18
2.1.2.1 Teori Kepuasan Menurut Oliver (<i>Expectancy–Disconfirmation Theory</i>)	18
2.1.2.2 Kepuasan Pasien	20
2.1.2.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	21
2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan SERVQUAL	22
2.1.2.5 Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan / Poliklinik	23
2.1.2.6 Kepuasan Pasien pada Pelayanan Penyakit Kronis (Konteks Jantung)	25
2.1.2.7 Pengukuran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan	26
2.2 Kerangka Teori	27
2.3 Kerangka Konsep	29
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional	30
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel	32
3.3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	33
3.3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	37
3.3.7 Etika Penelitian	43
3.3.7.1 Prinsip Manfaat (<i>Beneficence</i>)	43
3.3.7.2 Prinsip menghargai hak asasi manusia (<i>respect human dignity</i>) ...	44
3.3.7.3 Prinsip Keadilan (<i>Justice</i>).	45
3.3.8 Pengolahan dan analisis data	46

3.3.8.1 <i>Editing</i>	46
3.3.8.2 Coding.....	46
3.3.8.3 Entry Data	46
3.3.8.4 Tabulating.....	46
3.3.8.5 Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden	49
4.2.2 Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	55
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien	58
4.2.4 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	61
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 2 Tabel Hubungan Konseptual Teori Caring Jean Watson, SERQUAL, CBI-24, dan ICARE	41
Tabel 3. 3 Kriteria Penafsiran Hasil Presentase Responden	47
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	50
Tabel 4. 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	51
Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	52
Tabel 4. 4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	54
Tabel 4. 5 Distribusi Perilaku Caring Perawat di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	55
Tabel 4. 6 Distribusi Skor Perilaku Caring Perawat Berdasarkan CBI-24 di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	58
Tabel 4. 7 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	58
Tabel 4. 8 Distribusi Skor Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan SERVQUAL di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	60
Tabel 4. 9 Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul (n=189).....	61

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori.....	28
Bagan 2. 2 Kerangka Konsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	73
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	74
Lampiran 3 Surat Permohonan Ijn Uji Etik	79
Lampiran 4 Surat Ijin Uji Etik	80
Lampiran 5 Surat Jawaban Permohonan Izin Studi Pendahuluan	81
Lampiran 6 Surat Jawaban Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian	82
Lampiran 7 Pengolahan Data	83