

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS TK. III REKSODIWIRYO PADANG TAHUN 2025

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Keperawatan



Oleh

**Hamdani
2114201020**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2025**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama lengkap : Hamdani
Nim : 2114201020
Tempat / Tanggal Lahir : Kumbang, 28 Januari 2003
Tanggal Masuk : 2021
Program Studi : S1 Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Ns. Rika Syafitri, S. Kep, M. Kep
Nama Pembimbing 1 : Ns. Syalvia Oresti, S. Kep, M. Kep.Ph.D.
Nama Pembimbing 2 : Ns. Dorisnita, S.Kep, M.Kep, FISQua CHAE,
CHCEE, CHMEE

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS TK. III Reksodiwiryo Padang Tahun 2025**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat dalam melakukan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2025


Hamdani
2114201020

PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Hamdani
Nim : 2114201020
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS TK. III Reksodiwiry Padang Tahun 2025

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang

Padang, September 2025

Pembimbing I



Ns. Syalvia Oresti, S. Kep., M. Kep., Ph.D

Pembimbing II



Ns. Dorisnita, S. Kep., M. Kep., FISQua
CHAE, CHCEE, CHMEE

Disahkan oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



Ns. Syalvia Oresti, S. Kep., M. Kep., Ph.D

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama Lengkap : Hamdani
NIM : 2114201020
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS TK. III Reksodiwiryio Padang Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Seminar Hasil Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang.

Padang, September 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Ns. Syalvia Oresti, S. Kep., M. Kep., Ph.D

(.....)

Pembimbing II

Ns. Dorisnita, S.Kep, M.Kep, FISQua
CHAE. CHCEE, CHMEE

(.....)

Penguji I

Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep, M.Kep

(.....)

Penguji II

Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep

(.....)

Disahkan oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



Ns. Syalvia Oresti, S. Kep. M. Kep. Ph.D

UNIVERSITAS ALIFIAH PADANG

Skripsi, September 2025

Hamdani

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025

xii + 55 halaman + 6 tabel + 2 gambar + 14 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan bagian terbesar dalam layanan rumah sakit, di mana sekitar 90% pelayanan kesehatan diberikan melalui asuhan keperawatan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan adalah perilaku *caring* perawat, yang dapat diartikan sebagai sikap peduli, perhatian, serta kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Fenomena di lapangan menunjukkan masih adanya pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang. Terdapat pasien rawat inap ditemukan bahwa 20 orang (22,5%) menyatakan kurang puas, dengan alasan perawat kurang memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi dan tindakan yang dilakukan, serta kurang cepat dalam merespons keluhan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kurangnya perilaku *caring* dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025..

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang pada bulan Februari hingga September 2025, dengan pengumpulan data dilakukan pada 17–30 Juli 2025. Jenis penelitian adalah kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian berjumlah 809 pasien rawat inap, dengan sampel 89 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien, lalu dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* pada derajat kepercayaan 95% ($p < 0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden menilai perawat telah *caring* (59,6%) dan puas terhadap pelayanan (77,5%). Uji *Chi-Square* menghasilkan $p\text{-value} = 0,000$ ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Ada hubungan antara perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien dapat disarankan kepada rumah sakit untuk melakukan pelatihan komunikasi terapeutik berkala, penguatan empati serta peningkatan kepuasan pasien yang bisa diakses secara umum

Daftar Bacaan : 22 (2019–2024)

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Keperawatan

ALIFIAH UNIVERSITY, PADANG
scription, September 2025

Hamdani

The Relationship between Nurses' Caring Behavior and Inpatient Satisfaction Levels at Dr. Reksodiwiryono Class III Hospital, Padang, 2025
xii + 55 pages + 6 tables + 2 figures + 14 appendices

ABSTRACT

Nursing services represent the largest component of hospital care, with approximately 90% of health services delivered through nursing care. One important aspect of nursing services is the caring behavior of nurses, which can be defined as attitudes of concern, attention, and sincerity in providing care to patients. Field observations show that some patients remain dissatisfied with nursing services at RS TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang. Among the inpatients, 20 patients (22.5%) reported dissatisfaction, mainly due to nurses providing insufficient information about their condition and procedures, as well as delays in responding to patient complaints. This indicates that a lack of caring behavior can negatively impact patient satisfaction, service quality, and public trust in the hospital. Based on this phenomenon, the present study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and the level of inpatient satisfaction at RS TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang in 2025.

This study was conducted in the inpatient wards of RS TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang from February to September 2025, with data collection carried out from July 17 to 30, 2025. The research design was quantitative analytic with a cross-sectional approach. The study population consisted of 809 inpatients, and 89 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using questionnaires on nurses' caring behavior and patient satisfaction, then analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test with a 95% confidence level ($p < 0.05$).

The results of the study showed that more than half of the respondents perceived the nurses as caring (59.6%) and were satisfied with the services provided (77.5%). The Chi-Square test yielded a p -value = 0.000 (< 0.05), indicating a significant relationship between nurses' caring behavior and the level of inpatient satisfaction.

There is a relationship between caring behavior and patient satisfaction, and it is recommended that the hospital conduct regular therapeutic communication training, strengthen empathy, and improve patient satisfaction programs that are accessible to the public.

Reading List : 22 (202019–2024)

Keywords : Caring Behavior, Patient Satisfaction, Inpatient Care, Nursing