



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN MEDIKAL BEDAH DENGAN
PERILAKU *CARING* PERAWAT DI IGD RS X JAKARTA**

SKRIPSI

ANISA SUSANTI

2130001

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

RS HUSADA JAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Anisa Susanti
NIM : 2130001
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien Medikal Bedah
Dengan Perilaku *Caring* Perawat di IGD RS X
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Dr. Enni Juliani, M.Kep
Pembimbing Pendamping : Ns. Ribka S. Panjaitan, M.Kep
Ketua Penguji : Ns. Jehan Puspasari, M.kep

()
()
()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 16 Juli 2025

Mengetahui,

Ket. Prodi S1 Keperawatan



Ns. Veronica Yenni Rahmawati, M.Kep., Sp.Kep.Mat

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Anisa Susanti

NPM : 2130001

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Juli 2025

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Anisa Susanti

NIM : 2130001

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan antara persepsi pasien medikal bedah dengan perilaku *caring* perawat di IGD RS X Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dan karya oranglain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 30 Mei 2025

Yang Menyatakan



Anisa Susanti

NIM : 2130001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya, banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai penerapan pelayanan prima pada pasien. Penulis menyadari juga bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Ns. Veronica Yeni R., M.Kep.,Sp.Kep.Mat sebagai Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ibu Dr. Enni Juliani, M.Kep dan Ns. Ribka S. Panjaitan, M.Kep yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.
4. Ibu Ns. Jehan Puspasari, M.Kep selaku penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan banyak tambahan ilmu
5. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang telah sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Aton Sartoni dan pintu surgaku Ibu Iis Sumyati. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dorongan serta semangat membantu penulis baik secara moral, spiritual dan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan seksama.
7. Kepada kakak- kakak saya Resna Muldena, Asep Aris Saputra, Sinta Purnamasari, dan Irma Mulyani. Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan

dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai selesai.

8. Kepada seseorang yang berinisial AAD yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping, dalam segala hal, sudah menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan Sarah Thania Azhari, Suci Setiawan, Nur Janati yang sudah menjadi teman penulis mulai 2021 sampai saat ini dan banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini, dan terimakasih juga kepada Selvia Fitriani serta teman-teman satu bimbingan dan seperjuangan yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.
10. Anisa Susanti, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai detik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Allah SWT membalas atas jasa tersebut dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Aamiin.

Jakarta, 29 Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Nama : Anisa Susanti
Judul : Hubungan Persepsi Pasien Medikal Bedah Dengan Perilaku *Caring* Perawat di IGD RS X Jakarta
Pembimbing : Dr. Enni Juliani, M.Kep
Ns. Ribka S. Panjaitan, M.Kep

Perilaku *Caring* merupakan inti dari praktik keperawatan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai unit dengan tekanan kerja tinggi menuntut perawat tidak hanya tanggap secara klinis, tetapi juga mampu menampilkan sikap *Caring* secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien medikal bedah dengan perilaku *Caring* perawat di IGD RS X Jakarta. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah responden sebanyak 91 pasien medikal bedah yang dirawat di IGD, dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup untuk mengukur persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat. Analisis data dilakukan dengan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien perempuan (58,2%) dengan usia rata-rata adalah 40-49 tahun, berpendidikan SMA/SMK (40,7%), dan bekerja sebagai karyawan/buruh (38,5%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien dengan perilaku *Caring* perawat ($p = 0,000$). Dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap perilaku *Caring* perawat dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal, empati, dan komunikasi yang ditunjukkan perawat selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan perilaku *Caring* di IGD perlu menjadi perhatian prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: IGD, medikal bedah, perawat, persepsi pasien, perilaku *Caring*.

ABSTRACT

Name : Anisa Susanti
Title : *The Relationship Between Medical Surgical Patients' Perceptions and Nurses' Caring Behavior in the Emergency Room of Hospital X in Jakarta"*
Mentor : Dr. Enni Juliani, M. Kep
Ns. Ribka S. Panjaitan, M. Kep

Caring behavior is at the core of nursing practice and significantly influences patient satisfaction and perceptions of nursing care. The Emergency Department (ED) is a high-pressure unit that requires nurses to be clinically responsive and consistently demonstrate Caring attitudes. This study aims to investigate the relationship between medical-surgical patients' perceptions and nurses' Caring behavior in the ED at Hospital X in Jakarta. The study employs a descriptive analytical design with a cross-sectional approach. A total of 91 medical-surgical patients admitted to the ED were selected via purposive sampling. A closed-ended questionnaire was used to measure patients' perceptions of nurses' Caring behavior. Data analysis was performed using the Chi-square test. The results showed that most patients were female (58.2%), between 40 and 49 years old, and had a high school or vocational school education (40.7%). Most patients worked as employees or laborers (38.5%). The Chi-square test results revealed a significant correlation between patients' perceptions and nurses' Caring behavior ($p = 0.000$). It can be concluded that patients' perceptions of nurses' Caring behavior are influenced by the quality of nurses' interpersonal interactions, empathy, and communication during service delivery. Therefore, improving nurses' Caring behavior in the ED should be a priority to enhance the quality of nursing care.

Keywords: *ED , medical surgery, nurses, patient perception, Caring behavior.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Persepsi	9
2.2 Konsep <i>Caring</i>	19
2.3 Konsep Medikal Bedah	26
2.4 Konsep IGD	33
2.5 Kajian Penelitian yang Relevan	34
2.6 Kerangka Teori.....	44
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN ...	45
3.1 Kerangka Konseptual	45
3.2 Definisi Operasional.....	46
3.3 Hipotesis.....	48
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	49
4.1 Desain Penelitian.....	49
4.2 Populasi Penelitian.....	49

4.3	Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan dan Cara Pengambilan Sampel	50
4.3.1	Sampel.....	50
4.3.2	Besar Sampel.....	50
4.3.3	Cara Pengambilan Sampel	51
4.4	Teknik Pengumpulan Data	52
4.5	Tempat dan Waktu.....	53
4.6	Instrumen Penelitian.....	53
4.7	Uji Validitas dan Realibilitas.....	55
4.7.1	Uji Validitas.....	55
4.7.2	Uji Reliabilitas	56
4.8	Etika Penelitian	57
4.9	Teknik Analisis Data	63
BAB V	HASIL PENELITIAN.....	64
5.1	Gambaran Umum Penelitian.....	64
5.2	Hasil Analisis Univariat	65
5.3	Hasil Analisis Bivariat	67
BAB VI	PEMBAHASAN.....	69
6.1	Keterbatasan Penelitian.....	69
6.2	Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB VII	PENUTUP.....	84
7.1	Kesimpulan	84
7.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		95

Lembar Konsultasi Bimbingan

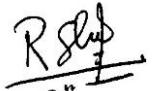
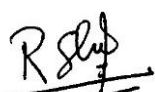


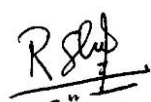
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Anisa Susanti
NIM : 2130001
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien Medikal Bedah Dengan Perilaku
Caring Perawat di IGD RS X Jakarta

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD
1.	16/01/2025	Konsultasi melalui zoom untuk mencari Gap Research melalui 3 aplikasi yaitu publish or perish, mendeley library, dan VOS Viewers	
2.	31/01/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Penjelasan cara merumuskan research gap untuk menentukan judul. - Ditugaskan untuk mencari referensi minimal 7 jurnal kemudian dibuat tabel dan identifikasi masalah/gap yang timbul.	
3.	03/02/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Konsultasi mengenai hasil referensi jurnal yang telah kita temukan - Konsultasi judul dan di ACC Catatan : - Perbanyak literasi jurnal dan lanjut bab 1	
4.	06/02/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Revisi Bab 1 Catatan :	

		- Dilatar belakang cari tentang pelayanan secara umum. - Cari materi tentang kepuasan sarana prasarana, nakes, dan perawat. - Cari materi apa itu IGD, dan IGD itu untuk perawatan apa saja. - Cari materi apa itu <i>Caring</i> - Lakukan riset penelitian terdahulu untuk perbandingan. - Jangan ada pengulangan kata - Perhatikan huruf besar dan kecil - Lanjutkan bab 2	
5.	14/02/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Revisi bab 1 dan bab 1 di ACC - Konsultasi bab 2 dan bab 3 Catatan : - Tambahkan 10 faktor carative Jean Watson - Untuk kata-kata yang termasuk Bahasa Inggris harus ditulis miring - Cari buku-buku di library genesis - Gunakan kata sambung antar alinea dengan benar	
6.	18/02/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Menanyakan ulang mengenai judul kemudian ada perubahan judul menjadi “Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasiendengan kasus medikal bedah terhadap perilaku <i>Caring</i> perawat di IGD RS X Jakarta” Catatan : - Dilatar belakang ditambahkan pengertian medikal bedah secara umum. - Tambahkan konsep teori medikal bedah di bab 1. - Mulai meminta data kasus KMB ke Rumah	

		Sakit	
7.	07/03/2025	Konsultasi secara tatap muka dengan pembimbing 2: Catatan : - Cari hipotesis dengan faktor-faktor - Perbaiki kerangka teori dan kerangka konsep - Perbaiki definisi operasional - Cari sebanyak mungkin skripsi terdahulu tentang faktor-faktor	
8.	10/03/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Konsultasi bab 3 Catatan : - Hipotesis harus nyambung dengan tujuan penelitian - Cari jurnal atau skripsi tentang faktor-faktor - Karakteristik <i>Caring</i> harus ditambah menurut penelitian yang lain. - Tambahkan definisi operasional	
9.	18/03/2025	Konsultasi secara tatap muka dengan pembimbing 2: - Konsultasi bab 4 Catatan : - Cari perbedaan ordinal dan nominal - Pahami lagi kenapa mengangkat desain cros-sectional - Hitung populasinya yang ingin diambil	
10.	25/03/2025	Konsultasi secara tatap muka dengan pembimbing 2: - Konsultasi hasil revisi bab 4 Catatan : - Tambahkan cara pengambilan sampling	

		- Jabarkan lagi kuesioner dalam rencana instrumen penelitian - Bab 4 di ACC	
11.	26/03/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Konsultasi terakhir sebelum sidang profosal Catatan : - Perbaiki kerangka teori - Dalam kerangka konsep faktor-faktornya dimasukkan semua - Buat point pertanyaan penelitian.	
12	08/04/2025	ACC Sidang Proposal	
Revisi Setelah Sidang Sempro			
1.	17/06/2025	Konsultasi secara tatap muka dengan pembimbing 2: - Konsultasi bab 5 hasil penelitian Catatan : - Tabel hasil dibuat secara manual jangan menggukana hasil spss - Lanjutkan bab 6 pembahasan	
2.	21/06/2025	Konsultasi via WA dengan pembimbing 2: - Konsultasi bab 5 dan bab 6 Catatan : - Pada bagian instrumen penelitian harus difokuskan untuk instrumen penelitiannya seperti apa - Hasil uji validitas dan reliabilitas dibuat point tersendiri setelah point instrumen penelitian	

		- Perbaiki tabel analisis bivariat sesuai kategori dan definisi operasional - Bagian interpretasi masih tidak tepat ketika menjelaskan - Tuliskan jumlah responden di bagian jenis kelamin ada berapa - Pembahasan belum mendalam, tambahkan penekanan dalam pembahasan untuk menginterpretasikan hasil secara praktis dan kritisnya bagaimana.	
3.	08/07/2025	Konsultasi secara tatap muka : - Konsultasi bab 5, 6 dan 7 Catatan : - Dalam judul kata “antara” harus harus dihapus - Dalam interpretasi tabel hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tuliskan jumlahnya berapa. - Perbaiki keterbatasan penelitian - Buat analisis pembahasan secara mendalam, dan buat sesuai dengan penelitian kita	
4.	11/07/2025	ACC Sidang Skripsi Pembimbing 1	
5.	14/07/2025	ACC Sidang Skripsi Pembimbing 2	