

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PELAKSANAAN PENDEKATAN *HUMANISING NURSING CARE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SURABAYA**



**OLEH  
WA ODE MUTIA RILY SILVIA BOSA  
20131660110**

**PROGRAM STUDI S.1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMADDIYAH SURABAYA  
2015**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PELAKSANAAN PENDEKATAN *HUMANISING NURSING CARE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surabaya



**OLEH**  
**WA ODE MUTIA RILY SILVIA BOSA**  
**20131660110**

**PROGRAM STUDI S.1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMADDIYAH SURABAYA**  
**2015**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wa Ode Mutia Rily Silvia Bosa  
NIM : 20131660110  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiat baik sebagian maupun keseluruhan, bila dikemudian hari terbukti hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya , 18 Maret 2015  
Yang membuat pernyataan

Wa Ode Mutia Rily Silvia Bosa  
20131660110

## **PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang skripsi pada Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 19 Maret 2015

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Gita Marini, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Reliani, S.Kep., Ns, M.Kes

Mengetahui ,

Ketua Program Studi

Anis Rosyiatul Husna, S.Kep, Ns, M.Kes

## PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 19 Maret 2015 Oleh mahasiswa atas nama Wa Ode Mutia Rily Silvia Bosa. NIM : 20131660110

Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Fatin Lailatul B, S Kep., Ns, M.Kep ( )

Anggota : Gita Marini, S.Kep.,Ns.,M.Kes ( )

Anggota : Reliani, S.Kep., Ns, M.Kes ( )

Mengesahkan,  
Dekan FIK UMSurabaya

Dr. Nur Mukarromah, S.KM.,M.Kes

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan kripsi yang berjudul “Hubungan Pendekatan *Humanising Nursing Care* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah Surabaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan pendekatan *humanising nursing care* terhadap kepuasan pasien.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan kripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Demikian penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Maret 2015

Peneliti.

## UCAPAN TERIMA KASIH

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 syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, tahun 2015 dengan judul penelitian Hubungan Pelaksanaan Pendekatan *Humanising Nursing care* terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan karya tulis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Dr. Nur Mokaromah, SKM, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
3. Gita Marini, S.Kep, Ns, M.Kes selaku Pembimbing I. Yang telah menyediakan waktu dan dengan kesabaran membimbing penulis hingga skripsi ini rampung.
4. Reliani, S.Kep, Ns, M.Kes selaku Pembimbing II. Yang telah menyediakan waktu dan dengan kesabaran membimbing penulis hingga skripsi ini rampung.
5. dr. Achmad Aziz selaku direktur RS Muhammadiyah Surabaya, Bapak Budi Rochani selaku Kasi Keperawatan RS Muhammadiyah Surabaya
6. Responden yang telah bersedia membantu dan berpartisipasi dalam penelitian
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini

Semoga amal kebbaikannya diterima disisi Allah SWT dan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

Surabaya, 19 Maret 2015

Peneliti



## DAFTAR ISI

Halaman sampul depan .....	i
Halaman Sampul dalam dan prasyarat gelar .....	ii
Halaman pernyataan peneliti .....	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Lembar Penetapan Panitia Penguji .....	v
Halaman ucapan terima kasih .....	vii
Halaman Abstract .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Daftar Singkatan .....	xiv

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4

### BAB 2 TINJUAN PUSTAKA

4.1 Konsep Humanising Nursing care.....	6
2.1.1 Gambaran Umum.....	6
2.1.2 Dimensi <i>Humanisasi / Dehumanisasi</i> .....	8
2.1.3 Refleksi <i>Humanising Nursing care</i> dalam Praktik.....	16
4.2 Konsep Kepuasan.....	17
2.2.1 Definisi Kepuasan .....	17
2.2.2 Dimensi Kepuasan .....	19
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan .....	20
2.2.4 Penilaian Mutu .....	21
4.3 Kerangka Konseptual .....	22
4.4 Hipotesis.....	23

### BAB 3 METODE PENELITIAN

5.1 Desain Penelitian .....	23
5.2 Kerangka kerja .....	24
5.3 Populasi , Sampel dan Sampling .....	25

3.3.1	Populasi .....	25
3.3.2	Sampel .....	26
3.3.3	Sampling .....	28
5.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.4.1	Variabel Independen Penelitian.....	28
3.4.2	Variabel Dependen Penelitian.....	28
3.4.3	Definisi Operasional.....	29
5.5	Pengumpulan dan Analisis Data.....	30
3.5.1	Pengumpulan Data .....	30
3.5.2	Pengolahan Data .....	31
3.5.3	Analisis data .....	33
5.6	Etika Penelitian .....	34
3.6.1	Informed Consent .....	34
3.6.2	Anonimity.....	35
3.6.3	Confidentiality .....	35
3.6.4	Beneficence dan Non Maleficence .....	36
3.6.5	Justice .....	36

#### BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian .....	37
4.1.2	Data Umum.....	38
4.1.3	Data Khusus.....	40
4.2	Pembahasan.....	43

#### BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	48
5.2	Saran.....	48

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1.2.1	Tabel dimensi humanisasi dalam <i>humanised value framework</i> dan artinya .....	8
Tabel 2.1.2.2	Tabel dimensi dehumanisasi dalam <i>humanised value framework</i> dan artinya .....	9
Tabel 3.4.3	Definisi Operasional penelitian hubungan pelaksanaan pendekatan humanising nursing care terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	29
Tabel 4.1.3.1	Distribusi pelaksanaan pendekatan humanising nursing care oleh perawat di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 23 februari 2015 – 2 maret 2015 .....	40
Tabel 4.1.3.2	Distribusi kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pendekatan humanising nursing care oleh perawat di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 23 februari 2015 – 3 Maret 2015 .....	41
Tabel 4.1.3.3	Tabulasi pelaksanaan pendekatan humanising nursing care dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.4	Kerangka Konsep hubungan pelaksanaan pendekatan humanising nursing care terhadap kepuasan pasien .....	22
Gambar 3.1	Kerangka kerja penelitian hubungan pelaksanaan pendekatan humanising nursing care terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	25
Gambar 4.1.2.1	Distribusi responden (perawat) berdasarkan umur di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	38
Gambar 4.1.2.2	Distribusi responden (pasien) berdasarkan umur di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	38
Gambar 4.1.2.3	Distribusi responden (perawat) berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	39
Gambar 4.1.2.4	Distribusi responden (pasien) berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	39
Gambar 4.1.2.5	Distribusi responden (perawat) berdasarkan masa kerja di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Responden .....	
Lampiran 3	Lembar Kuesioner .....	
Lampiran 4	Lembar Observasi .....	
Lampiran 5	Lembar Konsultasi .....	

## DAFTAR LAMBANG, SINGKATAN dan ISTILAH

### Daftar Lambang

%	: persen
<	: kurang dari
>	: lebih dari
/	: per
-	: sampai
x	: kali
=	: sama dengan
±	: kurang lebih

### Daftar Singkatan

WHO	: <i>World Health Organization</i>
HNC	: <i>Humanising Nursing Care</i>
SP	: Sangat Puas
P	: Puas
TP	: Tidak Puas ; Tidak Pernah
STP	: Sangat Tidak Puas
TS	: Tidak Sering
S	: Sering
SS	: Sangat Sering
BUK	: Bina Upaya Kesehatan
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
Prof	: Profesor
DR	: Doktor
Dep Kes	: Departemen Kesehatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
S. Kep	: Sarjana Keperawatan
M.Kep	: Magister Keperawatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul H. 2007. *Metode penelitian keperawatan dan tehnik analisis data*. Salemba medika. Jakarta
- , 2011. *Metode Penelitian Kesehatan; Paradigma Kuantitatif*. Health Books Publishing. Surabaya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* . Rineka Cipta. Jakarta
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan ; konsep dan aplikasi*. Ar-Ruzz Media. Jogjakarta.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit erlangga. Jakarta.
- Davidson, Alice ware, et al. 2011. *Nursing, Caring, and Complexity Science. For Human Environment Well-Being*. Springer Publishing Company. Australia
- Dermawan, Deden. 2013. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Gosyen Publising. Yogyakarta.
- Galvin K and L Todress. 2013. *Caring ang Well-Being ; a lifeworld approach*. Routledge. UK
- Haryanto. 2011. *Desain Pembelajaran yang demokratis dan Humanis*. Ar-Ruzz media. Yogyakarta
- Heryanto. 2011. *Pengantar Profesi dan Profesional Keperawatan*. Gosyen Publising. Yogyakarta
- Kotler P. 2001. *Manajemen Pemasaran edisi Keenam*. Erlangga . Jakarta
- Kozier dkk. 2010. *Fundamental Of Nursing Concept, Proses and Practice*. EGC. Jakarta.
- Morrison, Paul. 2009. *Caring & Communicating : Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan edisi kedua*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2006. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Pohan Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta

- Yazid . 2003. *Pemasaran Jasa edisi kedua, cetakan kedua*. Yogyakarta : Ekonisia
- Andy Pulman et al. 2012. *Empathy and Dignity Through technology*. Electronic J of e-learning.
- Charmaz, K. 2006. *Measuring pursuit, marking self: Meaning construction in chronic illness*. Int J of qualitative studies on health and well-being. 1(1), 27-37
- Del bario, et al. 2004. *Liver transplant patient: their experience in the intensive care unit: A phenomenological Study*. Journal of clinical nursing. 13(8), 967-976
- Drennan J et al.** 2008. *Support networks of older people living in the community*. International Journal of Older People Nursing; 8: 234-242.
- Huang Xiu. 2012. *Evaluasi Efek Aplikasi Asuhan keperawatan manusiawi pada pasien kebidanan dan ginekologi*. Jilin Medical Journal. <http://en.cnki.com>. Akses tanggal 10 oktober 2014 jam 16.00 wib
- Hemingway Ann, et al. 2012. *Humanising Nursing care : A Theoretical Model*. Nursing Times.
- Hemingway A, Stevens P .** 2011. *Innovating to achieve sustainable wellbeing inside the built environment*. Perspectives in Public Health; 131: 3, 117-118.
- Holloway, I et al. 2007. *The stigmatisation of people with chronic back pain*. Disability and Rehabilitation. 29 (18), 1456-1464
- Janet scammell. 2014. *Using Humanising value to support care*. Nursing Times
- Johansson, A dan Ekebergh, M (2006). *The meaning of well-being and participation in the process of health and care- women experience following a myocardial infraction*. Int J Of Qualitative Studies On health and Well-Being.
- Medved, M and Brockmier, J. 2008. *Continuity amid chaos: neurotrauma, loss of memory, and sense of self*. Qualitative health research. 18(4), 469-479
- Stansfeld SA .** 2002. *Psychological distress as a risk factor for CHD in the Whitehall II study*. International Journal of Epidemiology; 31: 248-255.
- Swanson, K M. 2007. *Nursing as Informed Caring for the Well-Being of Others*. Mc Vanderbilt edu Site.
- Todres L, et al. 2009. *The Humanization of Healthcare : A Value Framework for Qualitative Research*. Int J of Qualitative studies on health and well-being.
- . 2014. *Caring for insiderness : phenomenologically informed insights thats can guide practice*. Int J Qualitative studies on health and well-being.



Tonges, Mary. 2011. *Translating Caring Teory into Practice. The Carolina Care Model*. JONA. 41.9

**WANG Ning, et al . 2013 .** *Influence of Humanized Nursing Care on Quality of Life of Malignant Tumor Patients*. Practical Preventive Medicine. Akses tanggal 10 oktober 2014 jam 16.00 wib

Wildang, I et al. 2008. *Women patients perception of integrity within healt care: A phenomenografic study*. Journal of advance nursing. 61(5),540-548

Wiliam, A and Irurita, V. 2004. *Therapeutic and non therapeutic interpersonal interaction: the patient perspective*. Journal of Clinical nursing. 13(7), 806-815

Antara Jatim (Abdul Hakim). 2014. *Komisi D: Pelayanan RSUD Surabaya Perlu Ditingkatkan*. <http://www.antarajatim.com> akses tanggal 22 oktober 2014 jam 16.00 wib

Depkes . 2013 . *SIRS BUK Kemenkes Proyeksi BOR (Bed Occupancy Rate) di RS Indonesia, Laporan Kunjungan RS*. <http://sirs.buk.depkes.go.id> Akses tanggal 22 Oktober 2014 jam 16.00 wib

Dewi Irawati . 2014 . *Naskah Sambutan Ketua Umum PPNI dalam rangka ulang tahun PPNI yang ke 40*. <http://www.inna-ppni.or.id> akses tanggal 10 oktober 2014 jam 18.30 wib

Kleiman, Susan. *A Brief Introduction to Humanism in Nursing*. . <http://www.humanistic-nursing.com> Akses 22 Oktober 2014 jam 16.00 wib

Kemenkes . 2011. *Tantangan pelayanan kesehatan modern*. [www.buk.kemkes.go.id](http://www.buk.kemkes.go.id). Akses tanggal 22 Oktober 2014 jam 16.00 wib.

Fotarisman . 2007 . *Perbedaan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Rawat jalan dan Rawat inap di Rumah Sakit*. Diunduh melalui [www.google scholar.com](http://www.google scholar.com) . akses tanggal 15 Oktober 2014 jam 16.00

Gunawan . 2012 . *Kualitas Layanan dan Loyalitas pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di kota Singaraja – Bali)*. [www.petra.ac.id](http://www.petra.ac.id). Diunduh melalui [www.google scholar.com](http://www.google scholar.com) . akses tanggal 15 oktober 2014 jam 16.00 wib.

Yuliasutik, Ida . 2013 . *Studi Komperasi Kepuasan Paisen Sebelum dan Sesudah Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Pav Marwah Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*.

WHO . *Standards and Operational Guidance for Ethics Review of Health-Related Research with Human participants*. Akses melalui [www.who.int/rpc/research-ethics/erc/en/](http://www.who.int/rpc/research-ethics/erc/en/) tanggal 6 januari 2015 jam 13.00 wib.