

SKRIPSI
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN

Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



Oleh:
ASTRI PRANOWO
NIM 23632497

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024

**SKRIPSI
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN**

Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

**SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**



**Oleh:
ASTRI PRANOWO
NIM 23632497**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN**

Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah
dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang
pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, Januari 2025

Yang Menyatakan



Astri Pranowo

NIM. 23632497

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Astri Pranowo

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 14 Maret 2023

Oleh :

Pembimbing I



Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep., Ners., M.Kes

NIDN. 0731038002

Pembimbing II



Dianita Rifqia Putri., Apt., M.Sc

NIDN. 709069001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulisty Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD

NIK. 1979121520030212

HALAMAN PENETAPAN PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal...~~14~~ Maret 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes.,PhD

Anggota : 1. Naylil Mawadda Rohma, S.Kep., Ns., M.Kep

2. Dianita Rifqia Putri., M.Sc., Apt

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo


Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD
NIK. 1979121520030212

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya lah sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, proposal skripsi dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap

Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” ini penulis sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Skripsi ini penulis susun untuk menguraikan kinerja perawat. Kinerja perawat termasuk salah satu hal yang memengaruhi kepuasan klien yang kita tangani. Oleh sebab itu, melalui skripsi ini penulis ingin menguraikan seberapa besar hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

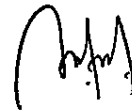
1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Sulistyو Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

3. Bapak dr. Rosyid Ridlo, MMR, selaku Direktur PT Amal Mulia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
4. Bapak dr. Yoga Apriyanto, selaku Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
5. Ibu Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Bapak Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep., Ners., M.Kes selaku Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
7. Ibu Dianita Rifqia Putri., Apt., M.Sc selaku Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
8. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
9. Responden penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan studi pendahuluan dan kegiatan penelitian.
10. Suami, anak-anak, orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama proses pendidikan hingga selesainya skripsi ini
11. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang turut mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Demikian kata pengantar yang penulis buat, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan skripsi ini.

Ponorogo, Maret 2025

Penulis



Astri Pranowo

NIM. 23632497

ABSTRAK

Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Oleh :

ASTRI PRANOWO

NIM 23632497

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan layanan keperawatan. Dengan adanya keprofesionalan dari hasil kinerja perawat akan berdampak dalam kualitas mutu pelayanan yang baik dan akan meningkatkan citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain korelasional dan pendekatan *crossectional*. Besar sampel 93 pasien di ruang rawat inap. Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dan tingkat kepuasan. Data diperoleh melalui kusioner yang diisi oleh responden. Uji statistik *Chi Square* dengan *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat dengan *p-value* 0,000, yang artinya lebih besar dari α (0,05). Jika kinerja pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan keperawatan yang diberikan kurang bermutu, maka pasien menjadi tidak puas. Cara meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kompetensi klinis, keterampilan komunikasi, kemampuan dalam menangani tekanan, hingga aspek-aspek etika dan empati dalam pelayanan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kinerja, peran perawat

ABSTRACT

Relationship between Nurse Performance and Satisfaction Level in Inpatient Room of Amal Sehat Hospital

By:

ASTRI PRANOWO

NIM 23632497

Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. The success of hospital services is highly dependent on the performance of nurses in carrying out nursing services. With the professionalism of the results of nurse performance, it will have an impact on the quality of good service quality and will improve the image of the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse performance and patient satisfaction levels in the Inpatient Installation of Amal Sehat Hospital Wonogiri. This study is a quantitative study, correlational design and cross-sectional approach. The sample size was 93 patients in the inpatient room. The variables in this study were nurse performance and satisfaction levels. Data were obtained through questionnaires filled out by respondents. Chi Square statistical test with SPSS. The results of the study showed that there was a relationship between nurse performance and patient satisfaction levels in the inpatient installation of Amal Sehat Hospital with a p-value of 0.000, which means it is greater than α (0.05). If the performance of the nursing services provided is better, it will increase patient satisfaction. Conversely, if the performance of the nursing services provided is of poor quality, then patients become dissatisfied. How to increase patient satisfaction by improving clinical competence, communication skills, the ability to handle stress, to aspects of ethics and empathy in service.

Keywords: *patient satisfaction, performance, role of nurses*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
GLOSARY.....	xvii
BAB I 1_PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Tulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kinerja Perawat	11
2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	23
2.3 Kerangka Teori	34
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.	35
3.1 Kerangka Konseptual	35
3.2 Hipotesis Penelitian	36
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Desain Penelitian	37
4.2 Kerangka Operasional	37
4.3 Populasi, Sampel dan Tehnik <i>Sampling</i>	39
4.4 Variabel Penelitian	42
4.5 Definisi Operasional.....	42
4.6 Instrumen Penelitian.....	45
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46

4.8	Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data	46
4.9	Etika Penelitian.....	53
4.10	Keterbatasan Penelitian	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
5.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	56
5.2	Hasil Penelitian.....	58
5.3	Pembahasan	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		70
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76

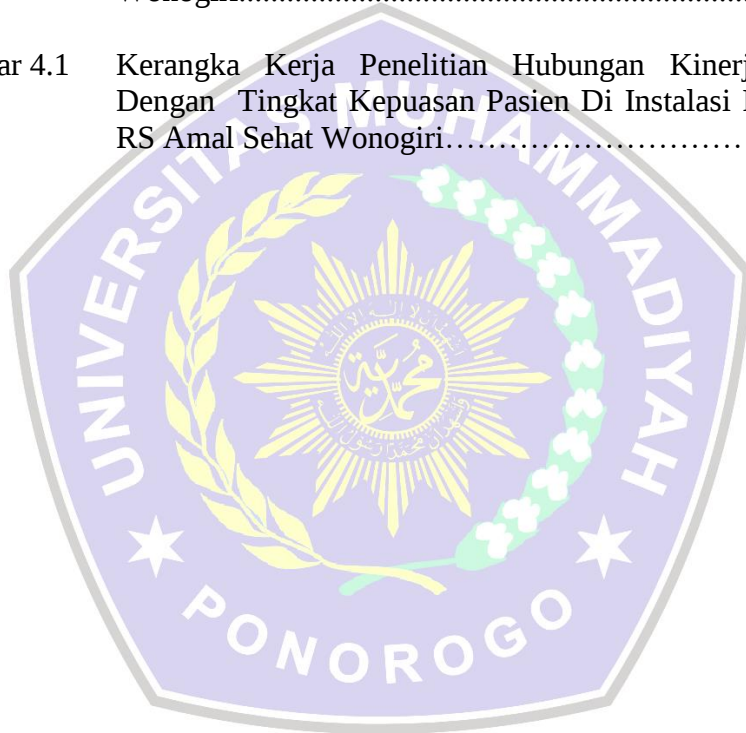


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah pasien yang dijadikan sampel penelitian	42
Tabel 4.2 Definisi Oprasional	45
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan usia responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	58
Tabel 5.2 Karekteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	58
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	58
Tabel 5.4 Karektiristik responden berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	59
Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan karakter informasi di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	59
Tabel 5.6 Tabel Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi yang didapat di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	60
Tabel 5.7 Kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	60
Tabel 5.8 Kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	61
Tabel 5.9 <i>Crosstabulation</i> Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	62

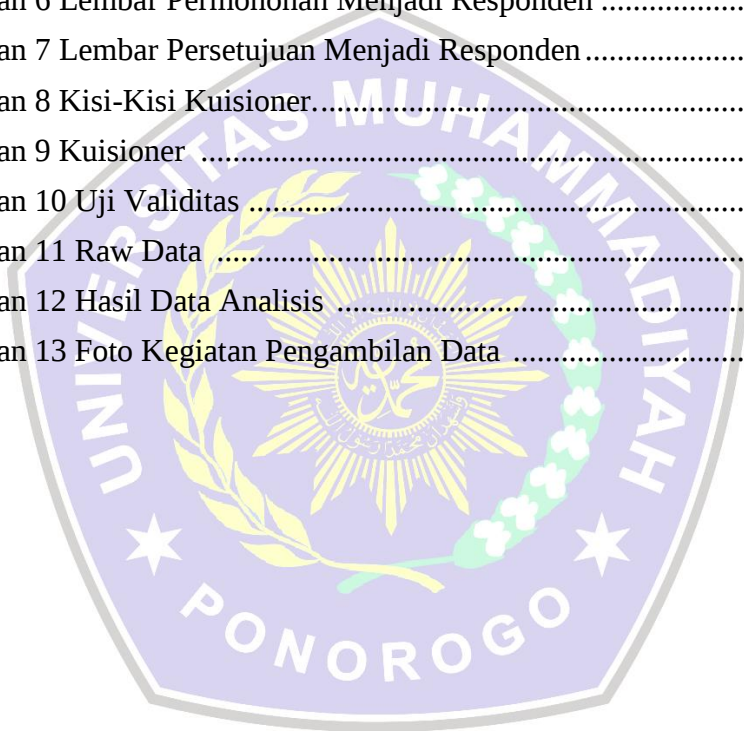
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Model Kepuasan	26
Gambar 2.3	Kerangka Teori Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Amal Sehat Wonogiri....	35
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri.....	36
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Amal Sehat Wonogiri.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan	76
Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan	77
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	78
Lampiran 4 Bukti Layak Etik.....	79
Lampiran 5 Jadwal Kegiatan.....	80
Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden	81
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	82
Lampiran 8 Kisi-Kisi Kuisioner.....	83
Lampiran 9 Kuisioner	85
Lampiran 10 Uji Validitas	89
Lampiran 11 Raw Data	95
Lampiran 12 Hasil Data Analisis	109
Lampiran 13 Foto Kegiatan Pengambilan Data	117



GLOSARY

IRT	: Ibu Rumah Tangga
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

