

SKRIPSI

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



Oleh:

INDRA CAHYA PAMUNGKAS

NIM. 23632512

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Di Instalasi Gawat Darurat 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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

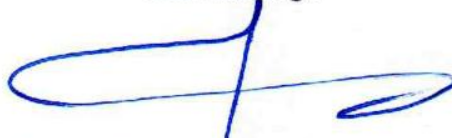
INDRA CAHYA PAMUNGKAS

NIM 23632512

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 15 Mei 2025

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ns., M.Kes
NIDN. 0731038002

Pembimbing II



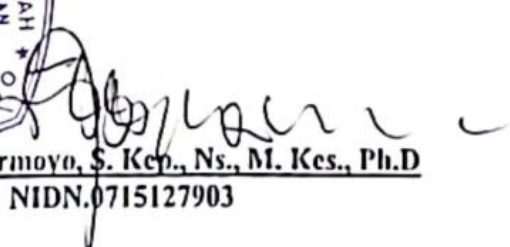
Anni Fitriyatul M, S.Stat, M.K.M
NIDN. 0715049002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulistyo Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI PROPOSAL

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal 11 APRIL 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns., M.Kep

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

2. Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ns., M.Kes

Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes., Ph.D

NIDN.0715127903

SURAT PERNYATAAN

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, 11 APRIL 2025

Yang Menyatakan



Nama: Indra Cahya Pamungkas
NIM: 23632512

ABSTRAK

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Oleh:

INDRA CAHYA PAMUNGKAS
NIM 23632512

IGD rumah sakit berperan penting dalam penanganan pasien gawat darurat. Namun, keterbatasan perawat, alat, dan obat, serta triage yang tidak optimal, menyebabkan penundaan pelayanan, risiko kesalahan medis, dan penurunan keselamatan pasien. Beban kerja perawat yang tinggi juga memengaruhi kinerja dan kepuasan pasien. Perbaikan efektivitas dan efisiensi IGD sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain korelasional dan pendekatan *crossectional*. Besar sampel 94 pasien di ruang IGD. Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dan tingkat kepuasan. Data diperoleh melalui kuesioner 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 : Instalasi Gawat Darurat, Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE PERFORMANCE AND PATIENT SATISFACTION

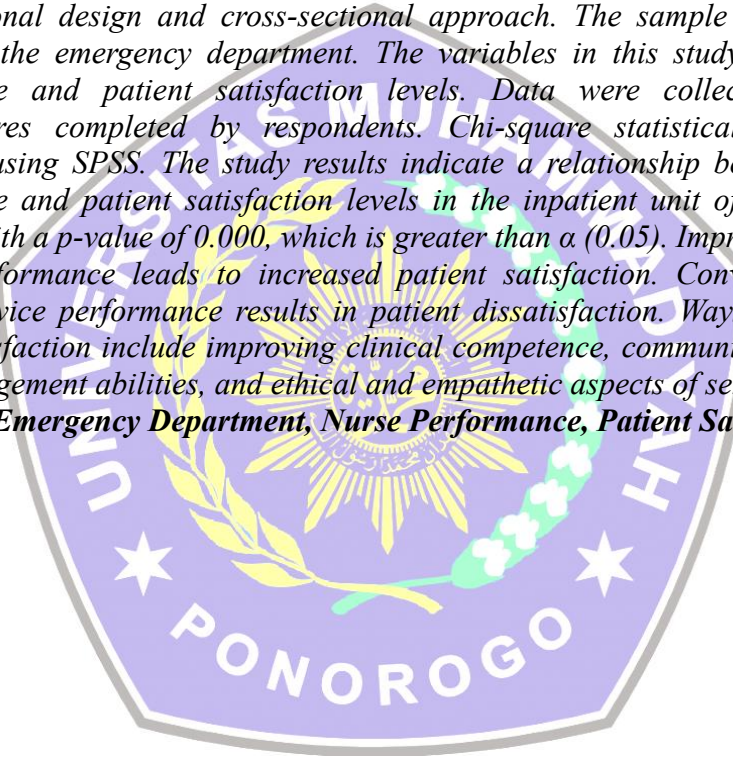
in the Emergency Department of Amal Sehat Hospital Wonogiri

By: INDRA CAHYA PAMUNGKAS

NIM 23632512

The hospital emergency department plays a crucial role in handling emergency patients. However, limited nurses, equipment, and medication, as well as suboptimal triage, lead to service delays, medical error risks, and decreased patient safety. High nurse workloads also affect performance and patient satisfaction. Improvements in emergency department effectiveness and efficiency are essential to enhance service quality. This research is a quantitative study with a correlational design and cross-sectional approach. The sample size was 94 patients in the emergency department. The variables in this study were nurse performance and patient satisfaction levels. Data were collected through questionnaires completed by respondents. Chi-square statistical tests were conducted using SPSS. The study results indicate a relationship between nurse performance and patient satisfaction levels in the inpatient unit of Amal Sehat Hospital, with a p-value of 0.000, which is greater than α (0.05). Improved nursing service performance leads to increased patient satisfaction. Conversely, poor nursing service performance results in patient dissatisfaction. Ways to enhance patient satisfaction include improving clinical competence, communication skills, stress management abilities, and ethical and empathetic aspects of service.

Keywords: Emergency Department, Nurse Performance, Patient Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan.

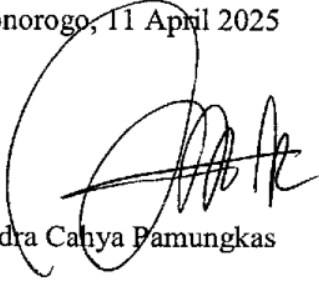
Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak memperoleh bimbingan, asuhan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kemudahan dan ijin, sehingga memperlancar penyusunan skripsi.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kemudahan dan ijin, sehingga memperlancar penyusunan skripsi.
3. Siti Munawaroh, S.Kep.Ns.,M.Kep selaku Kaprodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kemudahan dan ijin, sehingga memperlancar penyusunan skripsi.
4. Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ners., M.Kes selaku pembimbing pertama yang telah memberi ijin dan dengan kesabaran serta ketelitiannya dalam membimbing, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Anni Fitriyatul M, S.Stat, M.K.M selaku pembimbing kedua yang telah memberi ijin dan dengan kesabaran serta ketelitiannya dalam membimbing, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Istri dan anak saya yang senantiasa mendoakan, serta memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Teman-teman seperjuangan dari kelas alih jenjang S1 Keperawatan khususnya kelas C.
8. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu atas bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas kebaikan serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini pada penulis. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Ponorogo, 11 April 2025



Indra Cahya Pamungkas

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Kinerja Perawat.....	10
2.1.1 Definisi Kinerja	10
2.1.2 Definisi Kinerja Perawat	10
2.1.3 Kriteria Kinerja	11
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan	15
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pasien.....	15
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	17
2.2.4 Dampak Kepuasan Pasien	20
2.2.5 Dimensi Kepuasan Pasien	21
2.2.6 Indikator Kepuasan Pasien.....	22
2.2.7 Metode Pengukuran Kepuasan.....	23
2.2.8 Alat Ukur Kepuasan.....	24
2.3 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	25
2.4 Kerangka Teori.....	26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Konseptual	27
3.2 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN	28
4.1 Desain Penelitian.....	28
4.2 Kerangka Kerja	29
4.3 Populasi, Sampel, Sampling.....	30

4.3.1	Populasi	30
4.3.2	Sampel.....	30
4.3.3	Sampling.....	31
4.4	Variabel Penelitian.....	31
4.5	Definisi Operasional.....	32
4.6	Instrumen Penelitian.....	34
4.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
4.8	Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	35
4.8.1	Pengumpulan Data	35
4.8.2	Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.8.3	Pengolahan Data.....	39
4.8.4	Analisa Data	41
4.9	Etika Penelitian	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
5.2	Hasil Penelitian	48
5.2.1	Data Umum	48
5.2.2	Data Khusus	51
5.3	Pembahasan.....	53
5.3.1	Kinerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	53
5.3.2	Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	55

5.3.3 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	33
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Umur Responden di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	48
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Pendidikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	48
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	49
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	49
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakter Informasi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	50
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi berdasarkan Sumber Informasi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	50
Tabel 5.7	Deskripsi Kinerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	51
Tabel 5.8	Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	51
Tabel 5.9	<i>Crosstabulation</i> Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	27
Gambar 4.1	Kerja Kerja Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Studi Pendahuluan	65
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 3.	Bukti Layak Etik.....	67
Lampiran 4.	Lembar Permohonan menjadi Responden.....	68
Lampiran 5.	Kisi-kisi Kuesioner	69
Lampiran 6.	Lembar Persetujuan menjadi Responden	72
Lampiran 7.	Kuesioner.....	73
Lampiran 8.	Tabulasi Data	77
Lampiran 9.	Uji Statistika	92
Lampiran 10.	Bukti Plagiasi.....	101

