

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSU GUNUNG MARIA
TOMOHOH**

SKRIPSI

**OLIVIA FRISCA MALENSANG
14061043**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2018**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSU GUNUNG MARIA
TOMOSON**

SKRIPSI

OLIVIA FRISCA MALENSANG

14061043



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSU GUNUNG MARIA
TOMOHOH**

Nama : Olivia Frisca Malensang
NIM : 14061043
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,
Manado, 26 Juli 2018

Pembimbing I



Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep

Pembimbing II

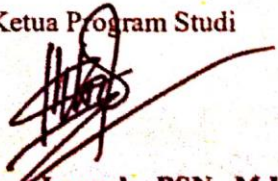


Grace B. Polti S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,


Dekan

Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi

Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

PENGESAHAN SKRIPSI
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEH RAWAT INAP DI RSUD GUNUNG MARIA
TOMOHOH

Yang disusun dan diajukan oleh :

OLIVIA FRISCA MALENSANG

NIM 14061043

Telah dipertahankan didepan TIM penguji Ujian Skripsi

pada tanggal 26 Juni 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1


: (Dr. Indriani Yauri, MN)

Dosen Penguji 2


: (Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep)

Dosen Penguji 3


: (Grace B. Polji, S.Kep., Ns., M.Kep)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle

Manado



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi

Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle Manado


Wahyuni Langelo, BSN, M. Kes

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU GUNUNG MARIA TOMOHON

Malensang, Olivia¹.,Ake, Julianus².,Polii, Grace³

Universitas katolik de la sale

Email : oliviamalensang@yahoo.com

Abstrak

Latar Belakang: Peran perawat di rumah sakit khususnya di instalasi rawat inap sangatlah penting. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berhubungan secara langsung dengan pasien sehingga semua tindakan perawat dapat langsung di rasakan oleh pasien. Namun ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dirumah sakit masih sangat tinggi.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Lokasi penelitian yaitu di ruang rawat inap RSU Gunung Maria Tomohon. Waktu penelitian dimulai pada bulan Februari sampai bulan Juni 2018. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu diukur menggunakan rumus Lameshow dengan angka prevalensi jumlah pasien rawat inap 5,2% dan hasil jumlah sampel sebanyak 65 pasien dengan teknik *Porposional Random sampling*.

Hasil Penelitian: Hasil analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman's rho* dengan hasil (*p-value* $0.000 < 0.005$) dengan nilai korelasi 0.071 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Gunung Maria Tomohon.

Kesimpulan: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, sehingga semakin baik kinerja perawat maka pasienpun akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien rawat inap, kinerja perawat, kinerja perawat dan kepuasan pasien
Kepusatakaan : 21 Buku (2007-2016), 25 Jurnal/Artikel (2013-2018)

THE RELATIONSHIP OF NURSE PERFORMANCE WITH HOSPITAL PATIENTS'SATISFACTION IN GUNUNG MARIA HOSPITAL in TOMOHON

Malensang, Olivia¹ .,Ake, Julianus² .,Polii, Grace³

Universitas katolik de la sale

Email : oliviamalensang@yahoo.com

Abstract

Background: The role of nurses in hospitals, especially in patient installations is essential. The nurse is a health worker who deals directly with the patient so that the patient can directly feel all nurse's actions. However, patient dissatisfaction with the services received at the hospital is still very high.

Objective: This study aims to determine the relationship between nurses' performance and inpatient satisfaction

Method: This research used a quantitative study that uses descriptive analytic research design with a cross-sectional approach. The research location is in the inpatient room of Mount Maria Tomohon General Hospital. The study time began in February to June 2018. Sampling in this study was measured using the Lameshow formula with a prevalence number of inpatients of 5.2% and the results f a sample f 65 patients with Proposional Random sampling technique.

Results: The results of data analysis using Spearman,s rho correlation test with the result (p-value $0.000 < 0.005$) with a correlation value of 0.071, which means that there is a significant relationship between the performance of nurses and the satisfaction of inpatients in Gunung Maria Tomohon General Hospital.

Conclusion: The results if the study indicate that the performance of nurses significantly affects the satisfaction of inpatients in hospitals, so that the better the performance of nurses, the patient will be more satisfied with services provided.

Keywords: Inpatient satisfaction, nurse performance, nurse performance and patient satisfaction

Library Center: 21 books (2007-2016), 25 journals (2013-2018)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan yang Maha Esa, karena atas tuntunan dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Gunung Maria Tomhon**”. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Dalam proses penulisan skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, perhatian serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan dari penulis. Untuk itu dengan penuh syukur dan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Indriani Yauri, MN, Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Penguji 1.
3. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes, Ketua Program Studi Ilmu keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
4. Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep, Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Penguji II, terima kasih untuk setiap saran yang diberikan untuk kelancaran penyusunan skripsi.
5. Grace B. Polii, S.Kep., Ns., M.Kep, Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Penguji III, terima kasih untuk saran yang diberikan untuk kelancaran penyusunan skripsi.

6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado terima kasih atas semua bantuannya.
7. Dr. Simon F.M. Pati,SH.,MARS Direktur RSUD Gunung Maria Tomohon, Kepala Bagian Keperawatan, Bagian Diklat, kepala ruangan rawat inap beserta seluruh perawat yang sudah menyetujui dan memberikan ijin untuk dilakukannya penelitian.
8. Papa serta Mama, Kakak Putra dan Elisabet, Adik Wira dan Riyuni, Keponakan Jazeel tersayang beserta keluarga dekat yang telah mendukung dan memberikan bantuan, semangat, motivasi dan perhatian serta doa yang tulus selama penulis menjalani studi.
9. Sahabat-sahabat dekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk setiap dukungan, bantuan, motivasi serta kebersamaannya.
10. Teman-teman seangkatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado angkatan 2014, terima kasih untuk motivasi serta kebersamaan kita selama 4 tahun ini di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Penulis menyadari akan keterbatasan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Manado, Juli 2018

(Olivia F. Malensang)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Ringkasan Materi	4
BAB II TINJAUAN TEORI	6
2.1 Kepuasan Pasien	6
2.2 Kinerja Perawat	9
2.3 Penelitian Terkait	15
2.4 Teori Keperawatan	25
BAB III KERANGKA KONSEP	31
3.2 Hipotesis	33

3.3 Definisi Operasional	34
BAB IV METODE PENELITIAN	36
4.1 Desain Penelitian	36
4.2 Lokasi	37
4.3 Waktu Penelitian	38
4.4 Populasi	38
4.5 Sampel	38
4.6 Instrumen Penelitian	39
4.7 Pengumpulan Data	42
4.8 Pengolahan Data	44
4.9 Analisis Data	45
4.10 Etika Penelitian	46
BAB V HASIL PENELITIAN	48
5.1 Hasil Analisis Univariat	49
5.2 Hasil Analisis Bivariat	52
BAB VI PEMBAHASAN	58
6.1 Karakteristik Demografi	59
6.2 Hubungan Kinerja perawat dan kepuasan pasien	67
BAB VII PENUTUP	71
7.1 Kesimpulan	71
7.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3	Penelitian Terkait	19
Tabel 3.3	Definisi Operasional	33
Tabel 4.8	Panduan interpretasi hasil uji hipotesis berdasarkan Kekuatan korelasi	44
Tabel 5.1	Analisis Univariat	47
Tabel 5.1.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan	47
Tabel 5.1.2	Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat	48
Tabel 5.1.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	49
Tabel 5.2	Analisis Bivariat	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Teori Khaterine Kolcaba	28
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	32
Gambar 4.5 Pengumpulan Data	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Curriculum Vitae*
- Lampiran 2 Lembar Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Instrumen / Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 6 Surat Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Ujian Proposal
- Lampiran 10 Lembar Pemasukan Revisi Proposal
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Pemasukan Revisi Skripsi
- Lampiran 13 Hasil Uji Statistik
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi