

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RUMAH SAKIT TNI AU LANUD
SAM RATULANGI MANADO**

SKRIPSI

ANGEL MARCELIN KORENGKENG

17061073



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

2021

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RUMAH SAKIT TNI AU LANUD
SAM RATULANGI MANADO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Katolik De La Salle Manado**

ANGEL MARCELIN KORENGKENG

17061073



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

2021

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT TNI AU LANUD
SAM RATULANGI MANADO**

Yang disusun dan diajukan oleh :

ANGEL MARCELIN KORENGKENG

17061073

Telah dipertahankan didepan TIM penguji Ujian Skripsi
Pada tanggal 30 Juli 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI


Dosen Penguji 1


: (Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS)

Dosen Penguji 2


: (Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep)


Dosen Penguji 3



: (Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes)

Mengetahui,

Dekan Fakultas keperawatan
Unika De La Salle

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado


Wahyu Langelo, BSN., M.Kes


Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT TNI AU LANUD SAM RATULANGI MANADO

Nama : Angel Marcelin Korengkeng
NIM : 17061073
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

Manado, 30 Juli 2021

Pembimbing I



Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep

Pembimbing II



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

Mengetahui,

Dekan



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

Ketua Program Studi

Ilmu Keperawatan



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dianjurkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta dip roses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 30 Juli 2021

Mahasiswa,



Nama : Angel Marcelin Korengkeng

NIM : 17061073

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan Unika DLSSM

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena Kasih serta Anugerahnya kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Hubungan Peran Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakir TNI AU Sam Ratulangi Manado”.

Untuk itu dengan rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur. Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Wahyuny Langelo, BSN., M.Kes. Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Natalia E. Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS. Wakil Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan motivasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep. Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
7. dr. Ahmad Fauzi, M.Biomed., Sp.THT-KL. Kepala Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado, yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Seluruh pegawai, Staf, dokter dan Perawat di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado, yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
9. Keluarga khususnya Papa, Mama tericinta serta Cici Isty, Adik Lady dan Adik Janeddy tersayang yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta doa dengan penuh kasih sayang kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

serta doa dengan penuh kasih sayang kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

10. Seluruh Angkatan Lasallian Nurse 2017 yang senantiasa saling mendukung dan membantu juga memberikan semangat pada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada semua pihak, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu atas bantuan serta doa untuk peneliti.

Oleh karena itu peneliti sadar bahwa peneliti tidak bisa membalas satu per satu semua kebaikan yang sudah diberikan kepada peneliti, biarlah Tuhan Yesus Kristus yang membalasnya. Peneliti juga mengetahui bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, karena itu peneliti mengharapkan kritikan maupun saran untuk dapat memperbaiki skripsi ini pada penelitian selanjutnya.

Manado, 30 Juli 2021



Angel Marcelin Korengkeng

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT TNI AU LANUD
SAM RATULANGI MANADO**

Korengkeng Angel¹ , Kerangan Johanis² , Budiawan Helly³

Universitas Katolik De La Sale Manado

Email : angel.korengkeng16@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan baik di puskesmas maupun di rumah sakit. Semakin baik pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien akan semakin baik pula tingkat kepuasan dari pasien saat menerima tindakan pelayanan keperawatan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan peran perawat dengan kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado.

Metode : Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik/kuantitatif dengan desain penelitian kolerasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado. Populasi penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang telah menerima pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado, menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Hasil : Hasil analisis univariat tentang peran perawat menunjukan 90% peran baik, sedangkan tentang kepuasan pasien menunjukan 86.7% puas. Hasil analisis bivariat menggunakan uji *spearman rho* memperoleh nilai *p-value* 0.003 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.523.

Kesimpulan : Ada hubungan yang signifikan antara peran perawat dengan kepuasan pasien pada masa COVID-19 di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado.

Kata Kunci : Peran perawat, Kepuasan Pasien, COVID-19.

Kepustakaan : 13 Buku dan 17 Jurnal (tahun 2014-2021).

**REALTIONSHPIS OF NURSES' ROLE WITH PATIENTS'
SATISFACTION IN COVID-19 PANDEMIC PERIOD
AT TNI AU LANUD SAM RATULANGI
HOSPITAL MANADO**

Korengkeng Angel¹ , Kerangan Johanis² , Budiawan Helly³

De La Salle Catholic university of Manado

Email : angel.korengkeng16@gmail.com

Abstract

Background: Patients' satisfaction is a key indicator of health services success in the Public Health Center and Hospital. The better the health services given to the patients, the better the satisfaction level of the patients when receiving the nursing services.

Objective: This research aimed to determine the relationships of nurses' role with patients' satisfaction in Covid-19 pandemic period at TNI AU LANUD Sam Ratulangi Hospital Manado.

Method: The research method used was descriptive analytic method/quantitative with correlational research design. This research was conducted at TNI AU LANUD Sam Ratulangi Hospital Manado. The research population were patients and patients' family who have received nursing services at TNI AU LANUD Sam Ratulangi Hospital Manado, by using Non Probability Sampling technique with Purposive Sampling approach as sampling collection method. The sample numbers in this research were 30 respondents.

Result: The univariate analysis result regarding nurses' role showed 90% of good role, while regarding patients' satisfaction showed 86.7% satisfied. The bivariate analysis result by spearman rho test obtained p-value 0.003 and correlation coefficient value 0.523.

Conclusion: There was a significant relationship between nurses' role with patients' satisfaction in Covid-19 period at TNI AU LANUD Sam Ratulangi Hospital Manado.

Keywords: Nurses' Role, Patients' Satisfaction, COVID -19

Literature: 13 Books and 17 Journals (Year 2014-2021).

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd
Head of Language Development Office
Universitas Katolik De La Salle Manado

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2. 1. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2. 2. Peran Perawat	Error! Bookmark not defined.
2. 3. Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
2. 4. Konsep Teori Keperawatan Faye Glenn Abdellah	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	Error! Bookmark not defined.
3. 1. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
3. 2. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3. 3. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.6. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.7. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Hasil Karakteristik Demografi	Error! Bookmark not defined.
5.2 Hasil Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
5.3 Hasil Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.

BAB VI PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
6.1 Peran Perawat	Error! Bookmark not defined.
6.2 Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
6.3 Hubungan Peran Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado	Error! Bookmark not defined.
6.4 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
7.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
7.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait

Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional

Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 1 Karakteristik Demografi Responden

Error! Bookmark not defined.

Tabel 5.2 1 Distribusi Frekuensi Peran Perawat

Error! Bookmark not defined.

Tabel 5.2 2 Distrubusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Error! Bookmark not defined.

Tabel 5.3.1 Distribusi Frekuensi Peran Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Feye Glenn Abdellah

Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 Alur Pengumpulan Data

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: <i>Curriculum Vitae</i>
Lampiran 2	: Informed Consent
Lampiran 3	: Lembar Kuesioner
Lampiran 4	: Lembar Persetujuan Ujian Proposal
Lampiran 5	: Lembar Revisi Proposal
Lampiran 6	: Lembar Persetujuan Penelitian
Lampiran 7	: Lembar Permohonan Ijin Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian
Lampiran 8	: Lembar Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 9	: Lembar Persetujuan Ujian Skripsi
Lampiran 10	: Lembar Revisi Skripsi
Lampiran 11	: Hasil Analisis Statistik
Lampiran 12	: Lembar Konsultasi Proposal Dan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 13	: Lembar Konsultasi Proposal Dan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 14	: Lembar Permohonan Ijin Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
Lampiran 15	: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
Lampiran 16	: Hasil Data Kuesioner
Lampiran 17	: Dokumentasi

