



**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS DARIT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan untuk
Menyelesaikan Pendidikan S1 Keperawatan**

Oleh:

NATALIA ASNI

NIM. 821223017

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM (YARSI) PONTIANAK
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Diterima dan disetujui skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS DARIT**

Pembimbing I

Ns. Yunita Dwi Anggreini, M.Kep



NIDN: 1112068902

Pembimbing II



Ns. Nurul Jamil, M. Kep

NIDN: 1129089101

**LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DARIT**

Disusun oleh:

NATALIA ASNI

NIM. 821223017

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal

Penguji I

Penguji II

(Ns. Defa Arisandi, MSN, P.Hd)

(Ns. Dodik Limansyah, M. Kep.,Sp. Kep.Kom)

NIDN : 1123078701

NIDN : 1115017704

Penguji III

Penguji IV

(Ns. Yunita Dwi Anggreini, M.Kep)

(Ns. Nurul Jamil, M. Kep)

NIDN : 1112068902

NIDN : 1129089101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk
mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Mengetahui

Pontianak,

2024

Ketua

Ketua Program Studi

STIKes YARSI Pontianak

Pendidikan Sarjana Keperawatan

(Ns. Uti Rusdian Hidayat, M.Kep)

(Ns. Nurpratiwi, M.Kep)

NIDN. 11123058801

NIDN. 1110118703

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS DARIT**

Natalia Asni¹, Yunita Dwi Anggrenini², Nurul Jamil³

¹Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak

²⁻³Dosen STIKes YARSI Pontianak

Email: nataliaasni12@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang prima menjadi aspek penting yang harus diberikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan menjadi salah satu hal yang penting dalam penilaian pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Salah satu kepuasan yang perlu dievaluasi berupa kepuasan pasien. Kepuasan pasien menunjukkan bagaimana pasien memandang dan menggunakan layanan kesehatan. Menganalisis kepuasan pasien adalah penting karena hal ini sering kali menyoroti standar layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasi. Populasi dalam penelitian ini berupa 1000 orang responden yang berkunjung ke Puskesmas dalam kurun waktu perbulan yang didapatkan dari data aplikasi e-Puskesmas Puskesmas Darit. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini telah mendapatkan etichal clearance yang dikeluarkan oleh komisi etik Komite Etik Penelitian dengan nomor 023/KEPK/STIKes.YSI/II/2024

Hasil : didapatkan nilai $p=0,002$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit. Nilai $r=0,327$ menunjukkan arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi lemah. Nilai korelasi ini menjelaskan semakin tinggi kinerja perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien atau sebaliknya.

Kesimpulan : Kinerja perawat di Puskesmas Darit sebagian besar cukup dengan hasil 75,8 %, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit sebagian besar sudah puas terhadap pelayanan keperawatan dengan hasil 96,7%. Dan ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Tingkat Kepuasan, Puskesmas

**THE RELATIONSHIP OF NURSES' PERFORMANCE WITH
PATIENT SATISFACTION LEVEL
AT PADAT HEALTH CENTER**

Natalia Asni¹, Yunita Dwi Anggrenini², Nurul Jamil³

1Students of STIKes YARSI Pontianak

2-3 Lecturer at STIKes YARSI Pontianak

Email: nataliaasni12@gmail.com

Abstract

Background: Excellent health services are an important aspect that must be provided in order to increase patient satisfaction. Satisfaction is one of the important things in assessing the services provided by a health facility. One satisfaction that needs to be evaluated is patient satisfaction. Patient satisfaction shows how patients view and use health services. Analyzing patient satisfaction is important because it often sheds light on healthcare standards and health system responses.

Method: This research is quantitative research with descriptive correlation research type. The population in this study was 1000 respondents who visited the Puskesmas within a month, obtained from data from the Darit Health Center e-Puskesmas application. Data collection was carried out using a questionnaire. Data analysis used purposive sampling. This research has received ethical clearance issued by the Research Ethics Committee ethics commission with number 023/KEPK/STIKes.YSI/II/2024

Results: The p value = 0.002 was obtained, so it can be concluded that there is a relationship between nurse performance and the level of patient satisfaction at the Darit Community Health Center. The value $r=0.327$ shows a positive correlation direction with weak correlation strength. This correlation value explains that the higher the nurse's performance, the higher the patient satisfaction or vice versa.

Conclusion: The performance of nurses at the Darit Health Center is mostly adequate with a result of 75.8%, the level of patient satisfaction at the Darit Health Center is mostly satisfied with nursing services with a result of 96.7%. And there is a relationship between nurse performance and the level of patient satisfaction at the Darit Health Center

Keywords: Nurse Performance, Satisfaction Level, Community Health Center

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Darit”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan sarjana keperawatan di STIKES YARSI Pontianak Tahun Ajaran 2023/2024. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dorongan baik moril maupun material kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ns. Uti Rusdian Hidayat, M. Kep selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) YARSI Pontianak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan.
2. Ibu Ns. Nurpratiwi, M.Kep. selaku Ka.Prodi Pendidikan Profesi Ners
3. Ibu Ns. Yunita Dwi Anggreini, M. Kep selaku Pembimbing 1 yang banyak memberikan masukan, motivasi, ketelitian serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis.
4. Bapak Ns. Nurul Jamil, M. Kep selaku Pembimbing 2 yang banyak memberikan masukan, motivasi, ketelitian serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis
5. Selaku penguji 1 yang memberikan masukan, motivasi, ketelitian serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis.
6. Selaku penguji 2 yang memberikan masukan, motivasi, ketelitian serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis.
7. Dosen dan Staf STIKES YARSI Pontianak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan inspirasi hingga terselesaikan proposal Skripsi ini.

8. Kepala Puskesmas Darit dan Staf Puskesmas Darit yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu.
9. Suami untuk dukungan moral dan morilnya serta Anak – Anak : Cristy Avriliani Edi, Lionel Putra Edi dan Kresensia Aurora Edi untuk dukungan, pengertiannya harus berbagi waktu.
10. Teman-teman Prodi Ners yang saya sayangi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mengingatkan atas selesainya proposal penelitian saya ini.
11. Kepada semua pihak yang bersangkutan dalam penyelesaian proposal penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungannya.

Penulis berharap semoga amal kebaikkkan yang telah dberikan oleh semua pihak di atas mendapat imbalan yang sesuai dari Tuhan yang Maha Esa. Semoga Proposal Penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Darit, Oktober 2023



Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR SKEMA | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Keaslian Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Konsep Kinerja Perawat | 13 |
| B. Konsep Kepuasan Pasien | 20 |
| C. Kerangka Teori | 34 |
| BAB III KERANGKA KONSEP | 35 |
| A. Kerangka Konsep | 35 |
| B. Variabel Penelitian | 35 |
| C. Definisi Operasional | 37 |
| D. Hipotesis | 38 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 39 |
| A. Desain Penelitian | 39 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 39 |
| C. Populasi dan Sampel | 39 |
| D. Pengumpulan Data | 41 |

| | |
|--|----|
| E. Pengolahan Data | 46 |
| F. Analisa Data | 47 |
| G. Etika Penelitian | 48 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 50 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 55 |
| REFERENSI | 57 |
| LAMPIRAN PENELITIAN | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian | 7 |
| Tabel 2.1 Uji Validitas Instrumen Kinerja Perawat | 19 |
| Tabel 2.2 Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Perawat..... | 20 |
| Tabel 2.3 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien | 32 |
| Tabel 2.4 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien | 32 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 37 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Kinerja Perawat | 42 |
| Tabel 4.2 Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Perawat..... | 43 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien..... | 44 |
| Tabel 4.2 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien | 44 |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Darit | 50 |
| Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin di Puskesmas Darit | 50 |
| Tabel 5.3 Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Darit..... | 51 |
| Tabel 5.4 Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Darit | 51 |

DAFTAR SKEMA

| | |
|--|-----------|
| Skema 2.1 Kerangka Teori | 34 |
| Skema 3.1 Kerangka Konsep Penelitian..... | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| 1. Penjelasan Penelitian | 60 |
| 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden | 62 |
| 3. Kuesioner | 63 |
| 4. Lembar Konsultasi..... | 69 |
| 5. Surat Lolos Etik | 73 |
| 6. Surat Izin Penelitian | 74 |
| 7. Surat Balasan Penelitian..... | 75 |
| 8. Data Penelitian | 76 |
| 9. Dokumentasi Penelitian | 79 |
| 10. Lampiran SPSS..... | 80 |