

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KINERJA PERAWAT DALAM PERAWATAN LUKA
MODERN DI WOCARE CENTER BOGOR TAHUN 2024**

SKRIPSI



Oleh:

TOMI ABAS

224201446172

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PERAWAT DALAM PERAWATAN LUKA MODERN DI WOCARE
CENTER BOGOR TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:

TOMI ABAS

224201446172

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024
SKRIPSI**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA
PERAWAT DALAM PERAWATAN LUKA MODERN DI WOCARE
CENTER BOGOR TAHUN 2024**

Oleh:

TOMI ABAS

NPM: 224201446172

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi

Program Studi Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional

Pada tanggal 19 Agustus 2024

Pembimbing 1,



Ns. Dwi Rohyani, M.Kep

Pembimbing 2,



Ns. Millya Helen, S.Kep.,M.Kep

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

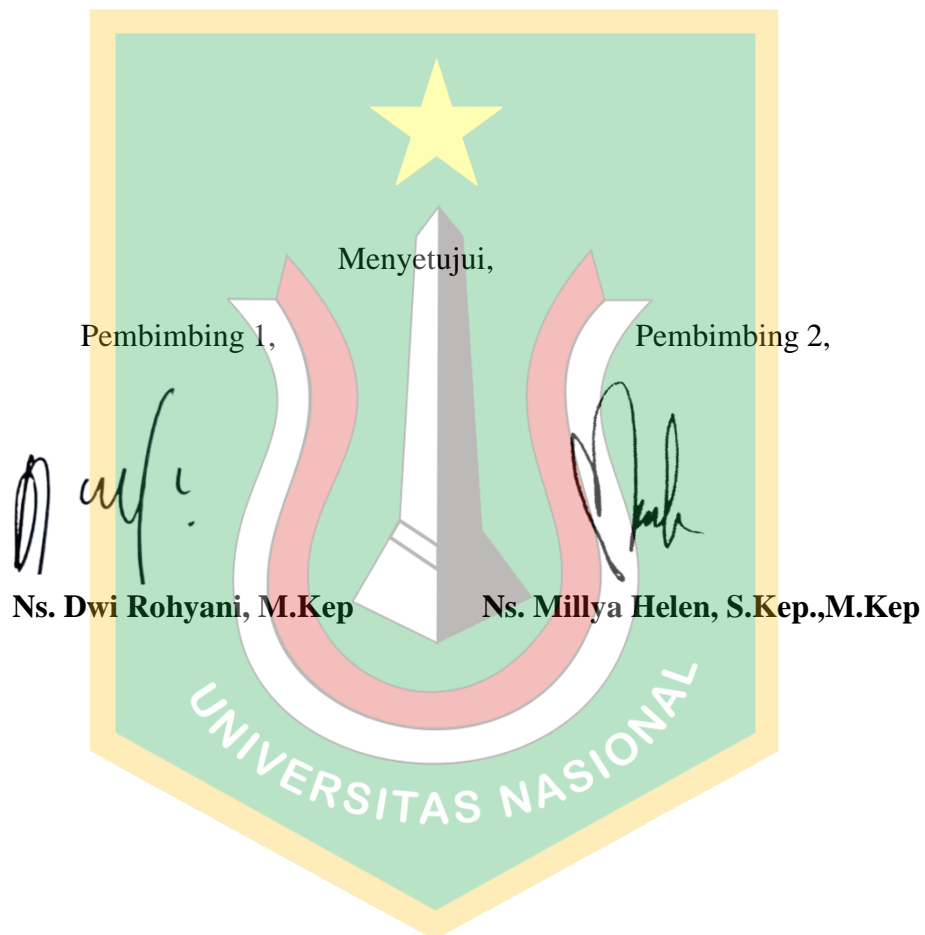


Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center”

Nama Mahasiswa : Tomi Abas
NPM : 224201446172



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

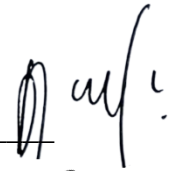
Judul Skripsi : “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center”

Nama Mahasiswa : Tomi Abas
NPM : 224201446172

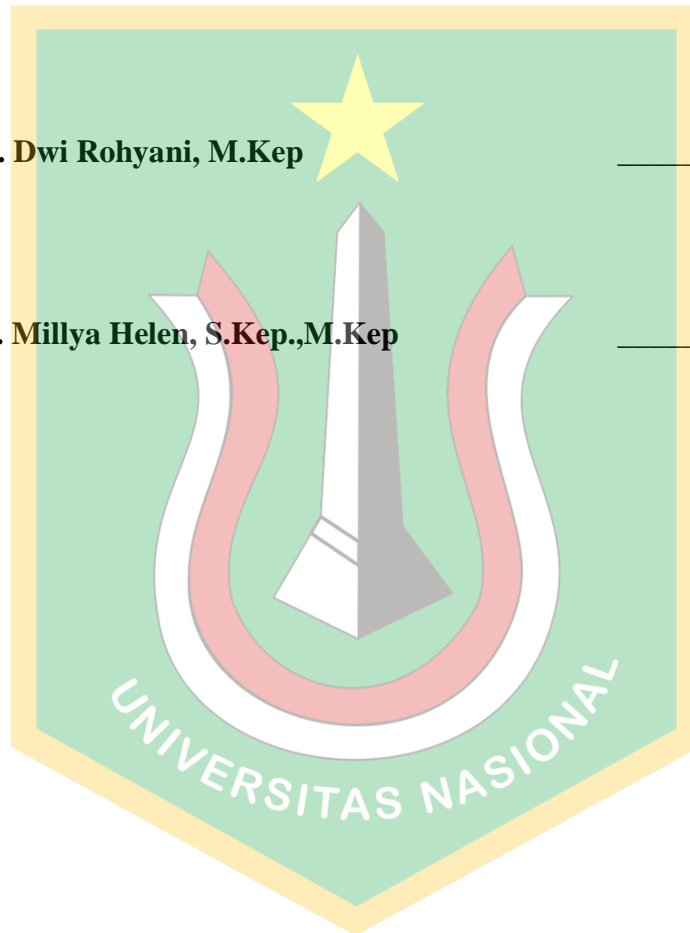
Penguji 1 : **Ns. Andi Mayasari Usman, S.Kep., M.Kep**



Penguji 2 : **Ns. Dwi Rohyani, M.Kep**



Penguji 3 : **Ns. Millya Helen, S.Kep.,M.Kep**



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tomi Abas

NPM : 224201446172

Judul Penelitian : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Perawat dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center Bogor tahun 2024

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebut dalam daftar pustaka.

Bogor, 16 Agustus 2024



(Tomi Abas)

UNIVERSITAS NASIONAL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya, serta tak lupa sholawat dan salam pada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center”.

Saya menyadari bahwa tanpa Ridho-Nya, tanpa dukungan, bantuan dan bimbingan dari semua pihak, penulisan skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan, maka kali ini saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Prof. Dr. Retno Widowati, M. Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ns. Tommy J. F Wowor, M. Kep, MM
3. Ibu Ns. Dwi Rohyani, M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah memberikan dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
4. Ibu Ns. Millya Helen, S.Kep.,M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah memberi dukungan, saran, ilmu dan waktunya dalam memberikan bimbingan selama proses pembuatan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memfasilitasi proses pembelajaran dikampus.
6. Terima kasih kepada Ayah, ibu dan adikku yang selalu memberikan semangat dan doa yang mampu menembus lapisan langit, sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih kepada istriku Ns. Irma Gusti Pratiwi, S.kep.,CWCC.,CST yang selalu mensupport saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Yang terpenting, bagian terbesar dalam proses penelitian ini, terima kasih banyak untuk diriku sendiri atas waktu, energi dan perjuangan yang luar biasa, tidak ada yang mudah, kecuali Allah yang memudahkan.

Saya menyadari, skripsi yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Mohon maaf jika ada kesalahan baik secara tehnik, format maupun isi dari skripsi. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Bogor, 16 Agustus 2024



(Tomi Abas)

ABSTRAK

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT DALAM PERAWATAN LUKA MODERN DI WOCARE CENTER BOGOR TAHUN 2024

Tommi Abas, Dwi Rohyani, Millya Helen

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam pelayanan keperawatan. Perawat memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit karena berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam. Penelitian ini akan mengkaji kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor, mengingat tingginya prevalensi luka kronis akibat diabetes yang memerlukan penanganan khusus dan profesional.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern. 25 pasien perawatan luka modern diambil secara total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, lalu dianalisis menggunakan SPSS dengan uji univariat dan bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien.

Hasil Penelitian: (1) Observasi di Wocare Center Bogor menunjukkan bahwa sebagian besar prosedur perawatan luka modern dilakukan sesuai SOP, dengan beberapa kekurangan terkait komunikasi dan penjelasan prosedur. (2) Terdapat hubungan signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien di Wocare Center Bogor ($p < 0.05$). (3) Aspek kepercayaan, jaminan, kenyataan, dan tanggung jawab perlu dipertahankan; sedangkan aspek empati perlu ditingkatkan.

Kesimpulan: Perawat sudah mematuhi SOP dan memiliki keterampilan teknis yang baik, tetapi perlu meningkatkan komunikasi terapeutik untuk memenuhi standar kepuasan 100% sesuai Permenkes 2019. Meskipun begitu, hasil uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien.

Saran: Perlu adanya peningkatan kualitas layanan, pelatihan komunikasi, dan sistem respons keluhan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kinerja Perawat

Kepustakaan: 36 (2013-2024)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION LEVEL AND NURSE PERFORMANCE IN MODERN WOUND CARE AT WOCARE CENTER BOGOR IN 2024

Tom Abas, Dwi Rohyani, Millya Helen

Background: Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services, especially in nursing services. Nurses have an important role in determining the quality of hospital services because they interact directly with patients for 24 hours. This study will examine patient satisfaction with nurse performance in modern wound care at Wocare Center Bogor, given the high prevalence of chronic wounds due to diabetes that require special and professional handling.

Aim: To determine the relationship between patient satisfaction level and nurse performance in modern wound care at Wocare Center Bogor.

Methods: This study used a quantitative descriptive design to describe the level of patient satisfaction with nurse performance in modern wound care. 25 modern wound care patients were taken by total sampling. Data were collected through questionnaires and observation, and analysed using SPSS with univariate and bivariate tests to identify the relationship between nurse performance and patient satisfaction.

Results: (1) Observation at Wocare Center Bogor showed that most modern wound care procedures were performed according to SOP, with some deficiencies related to communication and explanation of procedures. (2) There is a significant relationship between nurse performance and patient satisfaction at Wocare Center Bogor ($p < 0.05$). (3) The aspects of trust, assurance, reality, and responsibility need to be maintained; while the aspect of empathy needs to be improved.

Conclusion: Nurses already comply with SOP and have good technical skills, however need to improve therapeutic communication to meet the 100% satisfaction standard according to *Permenkes* 2019. Even so, the Chi Square test results showed a significant relationship between nurse performance and patient satisfaction.

Recommendation: There is a need for improving the service quality, communication training, and a better complaint response system.

Key words: patient satisfaction, nurse performance

Bibliography: 36 (2013-2024)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien.....	13
2.1.2 Kinerja Perawat.....	39
2.1.3 Perawatan Luka Modern.....	46
2.2 Kerangka Teori.....	54
2.3 Kerangka Konsep.....	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Desain Penelitian.....	59
3.2 Populasi dan Sample.....	59
3.2.1 Populasi.....	59
3.2.2 Sample.....	60
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	61

3.3.2 Waktu Penelitian	62
3.4 Variabel Penelitian	63
3.4.1 Variabel Independen	63
3.4.2 Variabel Dependen	63
3.5 Definisi Operasional.....	64
3.6 Instrumen Penelitian.....	65
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	66
3.8 Analisis Data	69
3.8.1 Persiapan	69
3.8.2 Tabulasi	70
3.9 Etika Penelitian	72
3.9.1 Prinsip Manfaat	72
3.9.2 Prinsip Menghormati Hak Responden	73
3.9.3 Prinsip Keadilan	73
BAB IV HASIL DAN DISKUSI	75
4.1 Hasil	75
4.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Dilakukan oleh Perawat dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center Bogor	75
4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Perawat dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center Bogor	77
4.1.2.1 Analisis Univariat	77
4.1.2.2 Analisis Bivariat.....	80
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Dilakukan oleh Perawat dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center Bogor	82
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Perawat dalam Perawatan Luka Modern di Wocare Center Bogor	84
4.2.2.1 Distribusi Kinerja Perawat	84
4.2.2.2 Distribusi Kepuasan Pasien.....	86
4.2.2.3 Hubungan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Definisi Operasional.....	64
4.1	Hasil Observasi Perawat dalam Melakukan Perawatan Luka Modern.....	75
4.2	Karakteristik Umur.....	77
4.3	Karakteristik Jenis Kelamin.....	78
4.4	Karakteristik Status Perkawinan.....	78
4.5	Karakteristik Pendidikan.....	79
4.6	Karakteristik Pekerjaan.....	79
4.7	Karakteristik Penghasilan.....	80
4.8	Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Perawat.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Teori.....	56
2.2	Kerangka Konsep.....	58



DAFTAR SINGKATAN

APD	: Alat Perlindungan Diri
BAK	: Buang Air Kecil/Kencing
BAB	: Buang Air Besar
CP	: Cukup Puas
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
DFU	: Diabetic Foot Ulcer
DM	: Diabetes Melitus
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
PHMB	: Polyhexamethylene biguanide
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
P	: Puas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SP	: Sangat Puas
SPSS	: Statitital Package for the Social Science
STP	: Sangat Tidak Puas
TP	: Tidak Puas
UU	: Undang-Undang



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Konsultasi Skripsi
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Balasan Surat Izin Penelitian
Lampiran 4	Framework Kuesioner
Lampiran 5	Kuesioner untuk Pasien
Lampiran 6	Lembar Observasi untuk Perawat
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Kinerja Perawat
Lampiran 8	Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien
Lampiran 9	Ringkasan Hasil Observasi terhadap 10 Pasien yang Melakukan Perawatan Luka Modern
Lampiran 10	Hasil Output SPSS
Lampiran 11	Biodata Penulis

