

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG RAWAT INAP RSU UKI**

SKRIPSI



Oleh :

RISMA ADELIA

214201516112

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG RAWAT INAP RSU UKI**

SKRIPSI

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



**Oleh :
RISMA ADELIA
214201516112**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

SKRIPSI

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSU UKI

Oleh:

RISMA ADELIA

214201516112

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 17 Februari 2025

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Ns. Dwi Rohyani, M.Kep., CWCCA

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



Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Kesehatan

Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD UKI

Nama Mahasiswa : Risma Adelia

NPM : 214201516112

Pembimbing 1,



Ns. Dwi Rohyani, M.Kep., CWCCA

Pembimbing 2,



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



HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU UKI

Nama Mahasiswa : Risma Adelia

NPM : 214201516112

Menyetujui,

Penguji 1: Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp. Kep.An., CWCCA (.....)

Penguji 2: Ns. Dwi Rohyani., M.Kep., CWCCA (.....)

Penguji 3: Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep., CWCCA (.....)



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Risma Adelia

NPM : 214201516112

Judul Penilaian : Hubungan Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap
RSU UKI

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 dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 17 Februari 2025


TERAI
TEMPEL
DE7ALX357948393
(Risma Adelia)

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul «Hubungan Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD UKI ».

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Ilahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang sebesar-besarnya «Alhamdulillahirobbilalamin» besar terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy JF. Wowor, S.Kep., M.M, M.Kep., Ph.D.
3. Ibu Ns. Dwi Rohyani, M.Kep., CWCCA selaku pembimbing pertama saya yang dengan sabar membimbing, memberi masukan, dan memberikan dukungan yang penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Milly Helen, S.Kep., M.Kep., CWCCA selaku pembimbing kedua saya yang dengan sabar senantiasa membimbing, memberikan dorongan motivasi, masukan saran dan dukungan yang penuh dalam pembuatan skripsi saya.

5. Ibu Ns. Nita Sukamti, S.Kep., M.Kep., CWCCA selaku dosen pembimbing akademik saya yang senantiasa mendampingi pembelajaran saya di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.
7. Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh staf Rumah Sakit UKI, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di RSU UKI. Dan juga kepada ibu Lindu, ibu Henny, ibu Santhi, ibu Maria yang telah membantu dalam proses perizinan dan pengambilan data saya dalam melakukan penelitian di RSU UKI. Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh kepala ruang dan perawat di ruang rawat inap RSU UKI yang senantiasa membantu saya dalam pengumpulan data penelitian di RSU UKI.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada cinta pertama saya, yaitu ayah saya sendiri Bapak Nuradih. Terima kasih telah memberikan cinta serta kasih kepada putrinya ini sehingga dapat mencapai di titik ini. Salah satu donatur saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pelita saya, yaitu ibunda saya ibu Nuriyah. Terima kasih telah melahirkan saya ke dunia ini, memberikan cinta, kasih, dukungan kepada saya sehingga saya senantiasa dapat mencapai titik ini. Dan juga menjadi salah satu motivasi terbesar saya demi terselesikannya skripsi ini.
10. Terima kasih kepada kakak saya yaitu Laila Nabilla Riadi, teman satu kamar saya yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, membantu saya ketika

kesulitan. Terimakasih kepada adik-adik saya Yusi Karuniasari dan Rehayu Rahmadani telah menjadi saudara dan teman yang baik bagi saya.

11. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri. Saya bangga dengan diri saya sendiri yang telah berjuang keras sampai saat ini, dan sejauh ini dan akan terus berlanjut kedepannya.

12. Terima kasih kepada teman-teman MAN saya yaitu, Tiara, Wardah, Syahla, dan Nday yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi saya.

13. Terima kasih kepada Ivo, Nazwa, Aul, Vio, Silva, Maul yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini dan memotivasi saya agar terus dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga kepada Nuin, Tria, Ica dan Sipa. Terima kasih karena kalian saya memiliki pengalaman perkuliahan yang menyenangkan.

14. Terima kasih kepada seluruh teman-teman kelas A1 Angkatan 2021, seluruh teman-teman angkatan 2021, seluruh anggota pengurus HIMAKEP Periode 2023/2024, dan seluruh teman-teman organisasi PMII yang turut mendukung saya dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki skripsi ini. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca.

Jakarta, 17 Februari 2025

Risma Adelia

ABSTRAK

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSU UKI

Risma Adelia, Dwi Rohyani, Millya Helen

Latar Belakang: Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja perawat dan kepuasan pasien di rumah sakit. Pelayanan keperawatan yang baik dapat meningkatkan kualitas perawatan dan memperbaiki hubungan antara tenaga medis dengan pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja perawat serta tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSU UKI.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 57 perawat dan 75 pasien yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji statistik *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat ($p \text{ value} = 0,001 < 0,05$). Selain itu, mutu pelayanan keperawatan juga memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan pasien ($p \text{ value} = 0,001 < 0,05$). Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap hasil ini meliputi komunikasi terapeutik, kecepatan layanan, serta empati perawat.

Simpulan : Peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat berdampak langsung pada kinerja perawat dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan sumber daya manusia dan sistem pelayanan untuk menjaga kualitas layanan kesehatan.

Saran : RSU UKI diharapkan dapat meningkatkan pelatihan perawat, menerapkan evaluasi berkala, serta memperbaiki sistem pelayanan untuk menjaga mutu keperawatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Katakunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

Kepustakaan: 62 pustaka (2017-2024)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE PERFORMANCE AND PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN THE WARD OF RSU UKI

Risma Adelia, Dwi Rohyani, Millya Helen

Background: The quality of nursing services is a crucial factor in enhancing nurse performance and patient satisfaction in hospitals. Good nursing care can improve the quality of treatment and strengthen the relationship between healthcare professionals and patients.

Objective: This study aims to analyze the relationship between nurse performance and patient satisfaction levels with the quality of nursing services in the inpatient ward at RSU UKI.

Methodology: This research utilizes a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The sample comprised 57 nurses and 75 patients, selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with the chi-square statistical test to examine the relationships between variables.

Research Findings: The findings indicate a significant relationship between the quality of nursing services and nurse performance ($p \text{ value} = 0.001 < 0.05$). Additionally, the quality of nursing services is positively correlated with patient satisfaction levels ($p \text{ value} = 0.001 < 0.05$). Factors contributing to these outcomes include therapeutic communication, service speed, and nurse empathy.

Conclusion: Enhancing the quality of nursing services can directly impact nurse performance and patient satisfaction. Therefore, strategies for human resource development and improvements in the service system are necessary to maintain the quality of healthcare services.

Recommendations: RSU UKI is encouraged to enhance nurse training, implement periodic evaluations, and improve the service system to sustain the quality of nursing care and boost patient satisfaction.

Keywords: Quality of Nursing Services, Nurse Performance, Patient Satisfaction

References: 62 sources (2017-2024)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia	8
1.4.2.2 Bagi Peneliti.....	8
1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Mutu Pelayanan Keperawatan.....	9
2.1.1.1 Definisi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	10
2.1.1.3 Dimensi Mutu Pelayanan	11
2.1.1.4 Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan.....	12
2.1.1.5 Penilaian Mutu Pelayanan Keperawatan.....	13
2.1.2 Kinerja Perawat	15
2.1.2.1 Definisi Kinerja Perawat	15
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat	16
2.1.2.3 Penilaian Kinerja Perawat	19
2.1.2.4 Manfaat Penilaian Kinerja Perawat.....	21
2.1.2.5 Metode Penilaian Kinerja Perawat.....	22
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	23
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	23
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	24
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	26
2.1.3.4 Alat Ukur Kepuasan Pasien	26
2.2 Kerangka Teori	28
2.3 Kerangka Konsep.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32

3.2.2	Sampel	32
3.2.2.1	Kriteria Inklusi	34
3.2.2.2	Kriteria Eksklusi	35
3.3	Lokasi, Ruang dan Waktu Penelitian.....	35
3.4	Variabel Penelitian.....	36
3.4.1	Variabel Independen	36
3.4.2	Variabel Dependen.....	36
3.5	Definisi Operasional	36
3.6	Instrumen Penelitian	38
3.6.1	Instrumen Penelitian Mutu Pelayanan Keperawatan	38
3.6.2	Instrumen Penelitian Kinerja Perawat.....	39
3.6.3	Instrumen Penelitian Kepuasan Pasien	40
3.7	Uji Validitas Dan Uji Reabilitas	40
3.7.1	Uji Validitas	40
3.7.2	Uji Reliabilitas	41
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.9	Pengolahan Data	43
3.9.1	<i>Editing</i>	43
3.9.2	<i>Coding</i>	43
3.9.3	<i>Data Entry</i>	43
3.9.4	<i>Processing</i>	43
3.9.5	<i>Cleaning Data</i>	43
3.10	Analisis Data.....	44
3.10.1	Persiapan	44
3.10.2	Tabulasi	44
3.10.3	Analisis Univariat.....	44
3.10.4	Analisis Bivariat.....	45
3.11	Etika Penelitian	46

3.11.1 Menghargai atau Menghormati Subjek (<i>Respect For Person</i>)	46
3.11.2 Manfaat (<i>Beneficence</i>)	46
3.11.3 Tidak Membahayakan Subjek Penelitian (<i>Non-Maleficence</i>)..	46
3.11.4 Keadilan (<i>Justice</i>).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Analisis Univariat.....	48
4.1.2 Analisis Bivariat.....	54
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Analisis Univariat.....	56
4.2.1.1 Karakteristik Responden Perawat di RSUD UKI	56
4.2.1.2 Karakteristik Responden Pasien di RSUD UKI.....	62
4.2.1.3 Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD UKI	63
4.2.1.4 Kinerja Perawat di RSUD UKI.....	66
4.2.1.5 Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD UKI	68
4.2.2 Analisis Bivariat.....	69
4.2.2.1 Hubungan Kinerja Perawat terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Perawat	69
4.2.2.2 Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Pasien	71
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	73
4.3.1 Keterbatasan Jumlah Responden.....	74
4.3.2 Potensi Bias dalam Pengisian Kuesioner	74
4.3.3 Faktor Eksternal yang Tidak Dikaji	74
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76

5.2.1	Bagi Instansi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia	76
5.2.2	Bagi Peneliti	76
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		84



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Perawat Mutu Pelayanan Keperawatan Perawat ·	40
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Pasien Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien ·····	40
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner Kinerja Perawat	40
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat RSUD UKI	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien RSUD UKI	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Perawat	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Pasien ·	51
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Perawat	52
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Persepsi Pasien.....	53
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Faktor Kinerja Perawat.....	53
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.11 Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Kinerja Perawat.....	54
Tabel 4.12 Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi (Pembimbing 1 & 2)

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian Dari Instansi

Lampiran 4 *Informed Consent*

Lampiran 5 Instrument Penelitian

Lampiran 6 Uji Validitas

Lampiran 7 Master Tabel Penelitian

Lampiran 8 Hasil Output Analisa Data Penelitian

Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 10 Hasil Uji Etik Penelitian

Lampiran 11 Biodata Penulis

