

SKRIPSI

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS NGRAYUN



Disusun Oleh :

Agus Nugroho, (NIM. 2111A0161)

Dr. Prima Dewi Kusumawati S.Kep.Ns M.Kes. (NIDN .0706077601)

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN FAKULTAS KEPERAWATAN
DAN KEBIDANAN INSTITUT ILMU KESEHATAN (IIK) STRADA INDONESIA
KEDIRI
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agus Nugroho

NIM : 2111A0161

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

- 1) Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
- 2) Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kediri , April 2023

Yang membuat pernyataan,

(Agus Nugroho)

NIM. 2111A016



HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI PUSKESMAS NGRAYUN

Diajukan Oleh:

Agus Nugroho

2111A0161

INSTITUT ILMU KESEHATAN
STRADA
TELAH DISETUJUI UNTUK DILAKUKAN UJIAN

Kediri,

April 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Prima Dewi Kusumawati S.Kep.Ns M.Kes

NIDN. 0706077601

MENGETAHUI,

IIK STRADA Indonesia
Fakultas Keperawatan dan Kebidanan



Dr. Agustia Dian Ellina, S.Kep.Ns., M.Kep
NIDN. 0720088503

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIENT RAWAT INAP DI PUSKESMAS NGRAYUN

Oleh :

Agus Nugroho

NIM. 2111A0161

SKRIPSI ini telah diuji dan dinilai Oleh Panitia Penguji Pada Program Studi
S.1 Keperawatan Institut Ilmu Kesehatan (IIK) Strada Indonesia
Pada hari, Tanggal April 2023

DOSEN PENGUJI

Ketua Penguji

Yeyen Desiar, M.Kes.

Penguji 1 (.....)

Tety Ripursari M.Kes

Penguji 2 (.....)

Dr. Prima Dewi Kusumawati S.Kep.Ns M.Kes. Pembimbing (.....)

Mengetahui

IIK STRADA Indonesia
Fakultas Keperawatan dan Kebidanan

Dekan

Dr. Agustia Dian Ellina, S.Kep.Ns.,M.Kep
N.I.D.N. 0720088503

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “HUBUNGAN SIKAP PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS NGRAYUN” dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meneruskan jenjang penelitian pada Program Studi Ilmu Keperawatan di Institut Ilmu Kesehatan STRADA Kediri.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr dr Sentot Imam Suprpto MM selaku Rektor IIK STRADA Kediri yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Keperawatan.
2. Dr. Prima Dewi Kusumawati S.Kep.Ns M.Kes. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Orang tua tersayang, adikku, keluargaku tercinta yang selalu mendo'akanku serta orang yang aku sayangi terima kasih atas semua do'a, dukungan serta semangat yang telah diberikan kepada peneliti.
4. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi dalam penyusunan Skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran dari semua pihak sangatlah kami butuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya. Amin.

Kediri, April 2023



Penyusun

ABSTRAK

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS NGRAYUN

Agus Nugroho , Prima Dewi Kusumawati

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

yaya3dinda@gmail.com

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah sikap perawat dan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 212 orang pasien di ruang rawat inap Puskesmas Ngrayun, sementara jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 139 orang pasien yang dihitung berdasarkan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 5%. Alat analisis data yang digunakan adalah *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa: Sikap perawat di ruang rawat inap Puskesmas Ngrayun termasuk dalam kategori Buruk (16,50%), cukup (71,90%) dan baik (11,50%) , Kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Puskesmas Ngrayun termasuk dalam kategori Puas (79,90%) dan tidak puas (20,10). Terdapat Hubungan Sikap Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ngrayun dengan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000 (< 0.05), yang berarti bahwa semakin baik penilaian responden terhadap sikap perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan responden, begitu pula sebaliknya.

Saran dalam penelitian ini, yaitu: 1) Mengadakan pelatihan atau bintek kepada setiap perawat, 2) Memberikan reward bagi perawat yang dinilai memiliki prestasi baik, 3) Menegakkan disiplin terhadap perawat yang dinilai melanggar aturan kerja, 4) Hendaknya perawat bersikap antusias terhadap setiap pelaksanaan pelayanan kepada pasien rawat inap.

Kata Kunci : *Sikap Perawat, Kepuasan Pasien*



ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF NURSES' ATTITUDES TO THE LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENTS AT THE NGRAYUN HEALTH CENTER

Agus Nugroho , Prima Dewi Kusumawati

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

yaya3dinda@gmail.com

The type of research used is a type of quantitative descriptive research. The variables observed in this study were nurses' attitudes and patient satisfaction. The population in this study were 212 patients in the inpatient room of the Ngrayun Health Center, while the number of samples in this study were 139 patients calculated based on the Slovin formula with an error rate of 5%. The data analysis tool used is Chi-square.

The results of the study showed that: The attitude of nurses in the inpatient ward of the Ngrayun Health Center was included in the Bad (16.50%), moderate (71.90%) and good (11.50%) categories. Inpatient satisfaction in the Inpatient Health Center Ngrayun is included in the category of Satisfied (79.90%) and dissatisfied (20.10). There is a relationship between nurse attitudes and the level of patient satisfaction in inpatient care at the Ngrayun Health Center with an Asymp.Sig value of 0.000 (<0.05), which means that the better the respondent's assessment of the nurse's attitude, the higher the respondent's satisfaction level, and vice versa..

Suggestions in this study, namely: 1) Conduct training or technical guidance for each nurse, 2) Provide rewards for nurses who are considered to have good performance, 3) Uphold discipline for nurses who are considered to violate work rules, 4) Nurses should be enthusiastic about every implementation services to inpatients.

Keywords : *nurses' attitude, patients' satisfaction*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KONSEP TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Perawat.....	6
2. Pelayanan Keperawatan.....	8
3. Asuhan Keperawatan	10
4. Sikap	12
5. Kepuasan	17

B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian	21
B. Kerangka Kerja.....	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Pengumpulan Data.....	25
G. Analisis Data.....	27
H. Etika Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil Analisis Univariat.....	31
C. Hasil Analisis Brivariat.....	35
BAB V PEMBAHASAN.....	37
A. Analisis Univariat.....	37
B. Hasil Analisis Brivariat.....	44
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Simpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul gambar	Halaman
2.1	Model Kerangka Teori	27
2.2	Model Kerangka Konsep	27



DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Lain	26
3.1	Definisi Operasional	31
4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	40
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
4.4	Kognitif Perawat	41
4.5	Afektif Perawat	42
4.6	Psikomotor Perawat	42
4.7	Sikap Perawat	43
4.8	Kepuasan Pasien	43
4.9	Hubungan Sikap Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ngrayun	44

