



**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA  
PUSKESMAS DI WILAYAH PEDESAAN KABUPATEN PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Kep)

Oleh :

**SANDI BAGASTIAN**

**NIM. 017222025**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2024**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi:

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA  
PUSKESMAS DI WILAYAH PEDESAAN KABUPATEN PEKALONGAN**

Oleh:

**SANDI BAGASTIAN**

**NIM 017222025**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk  
diujikan

Ungaran, 07 Februari 2024

Pembimbing Utama



Ns. Eko Susilo, S.Kep.,M.Kep.

NIDN. 0627097501

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA  
PUSKESMAS DI WILAYAH PEDESAAN KABUPATEN PEKALONGAN**

Disusun Oleh :

**SANDI BAGASTIAN  
NIM. 017222025**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan,  
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 08 Februari 2024

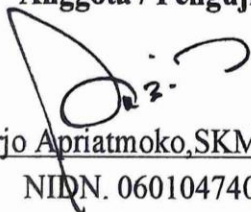
**Tim Penguji : Ketua / Pembimbing**



Ns. Eko Susilo, S.Kep.,M.Kep.

NIDN. 0627097501

**Anggota / Penguji 1**



Raharjo Apriatmoko, SKM., M.Kes.

NIDN. 0601047402

**Anggota / Penguji 2**



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep.,

Sp.Kep.J.

NIDN. 0602027901

**Ketua Program Studi S1 Keperawatan**



Ns. Umi Aniroh, S.Kep.,M.Kes.

NIDN. 0614087402

**Dekan Fakultas Kesehatan**



Ns. Eko Susilo, S.Kep.,M.Kep.

NIDN. 0627097501

## **KESEDIAAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Sandi Bagastian

NIM : 017222025

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo skripsi saya yang berjudul “Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan” beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan. Mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi internet saya tidak berkeberatan jika nama, tanda tangan, gambar yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari, misalnya Google.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Ungaran, 08 Februari 2024

Yang Menyatakan,



Sandi Bagastian

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Sandi Bagastian

NIM : 017222025

Program Studi / Fakultas : Keperawatan Program Sarjana / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul : ” **HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS DI WILAYAH PEDESAAN KABUPATEN PEKALONGAN**”, adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 08 Februari 2024

Pembimbing.



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep.

NIDN. 0627097501



at pernyataan,



Sandi Bagastian

NIM. 017222025

## CURRICULUM VITAE

---

### DATA PRIBADI

Nama : Sandi Bagastian  
Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 27 Mei 1997  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Tinggi badan : 170 cm  
Berat badan : 98 Kg  
Alamat : Pemalang – Jawa Tengah  
No. Handphone : 08156644597  
E-mail : sandibagastyan0@gmail.com  
Institusi : Universitas Ngudi Waluyo



### DATA PENDIDIKAN

#### Formal

SD Negeri 03 Pekiringan Alit	Lulus tahun 2009
SMP Negeri 1 Kajen	Lulus tahun 2012
SMA Negeri 1 Kajen	Lulus tahun 2015
Poltekkes Kemenkes Semarang	Lulus tahun 2018

#### Informal

LKP Sunat Modern Indonesia	2021
Certified Wound Care Clinician Associate Program	2022
LKP PT. Medika Sukses Solusindo	2023

Universitas Ngudi Waluyo

Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan

Skripsi, Februari 2024

Sandi Bagastian

NIM. 017222025

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KINERJA PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS DI  
WILAYAH PEDESAAN KABUPATEN PEKALONGAN**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :**

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pengembangan kesehatan di suatu wilayah kerja. Instalasi rawat inap di puskesmas merupakan upaya pengembangan yang diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta keberadaan puskesmas rawat inap sangat penting dalam mendekatkan layanan kesehatan pada masyarakat. Beberapa puskesmas di Kabupaten Pekalongan Indeks Kepuasan Masyarakat terutama pada Unsur Pelayanan (Waktu Pelayanan) memang masih menjadi kendala dalam mencapai target Standar Pelayanan Minimal. Ada beberapa indikator yang memberikan pengalaman yang baik kepada pengunjung puskesmas. Selain itu, kinerja petugas terutama perawat juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

**Metode :**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif noneksperimental dengan pendekatan Cross Sectional. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Rawat Inap Puskesmas Pedesaan Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan selama 14 hari. Besaran sampel sebanyak 34 responden. Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*.

**Hasil :**

Berdasarkan data kepuasan pasien didapatkan; Cukup Puas 16 responden (50%), Puas 12 responden (37%), Sangat Puas 4 responden (13%). Sedangkan untuk kinerja perawat didapatkan; Cukup baik 8 responden (25%), Baik 20 responden (52,5%), Sangat Baik 4 responden (12,5%).



**Simpulan :**

Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan yaitu semakin tinggi kinerja perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

**Kata Kunci :**

Kepuasan Pasien, Kinerja Perawat

Study Program of Nursing Program Bachelor, Faculty of Health

Final Project, February 2024

Sandi Bagastian

SRN. 017222025

**THE RELATIONSHIP OF PATIENTS' PERCEPTIONS OF NURSES' PERFORMANCE WITH THE LEVEL OF SATISFACTION WITH INPATIENT SERVICES AT HEALTH CENTERS IN RURAL AREAS OF PEKALONGAN DISTRICT ABSTRACT**

**Background :**

Public Health Center is the district or city health service's technical implementation unit, and it is in charge of implementing health development in a work area. A development initiative that is anticipated to improve community access to healthcare services is the installation of inpatient care at community health centers. The presence of inpatient health centers is crucial to the delivery of healthcare services closer to the community. A number of community health centers in Pekalongan Regency continue to face challenges in meeting the Minimum Service Standard target, particularly with regard to the Community Satisfaction Index's Service Element (Service Time). Visitors to health centers can have a positive experience based on multiple indicators. In addition, the effectiveness of the staff—particularly the medical staff—has an impact on how satisfied patients are with the health center.

**Method :**

This type of research is quantitative non-experimental with a Cross Sectional approach. The location and time of data collection were carried out at the Inpatient Rural Health Center of Pekalongan Regency for 14 days. The sample size was 34 respondents. Researchers used accidental sampling technique.

**Result :**

According to data collected on patient satisfaction, 16 respondents (or 50%) were quite satisfied, 12 respondents (or 37%) were satisfied, and 4 respondents (or 13%) were very satisfied. Regarding the performance of nurses, the findings were as follows: 8 respondents (25%), 20 respondents (52.5%), and 4 respondents (12.5%) rated their performance as fairly good.

**Conclusion :**

There is a relationship between nurse performance and the level of satisfaction of inpatients at the Pekalongan Regency Rural Health Center, namely the higher the nurse's performance, the higher the level of patient satisfaction.

**Keywords :**

Patient Satisfaction, Nurse Performance

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan”. Skripsi ini khusus diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Kep) di Universitas Ngudi Waluyo.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Subiyanto, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo serta selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kep.,M.Kes. selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
4. Seluruh civitas akademika dan dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
5. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga dan istri tersayang yang telah mendukung dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah membantu skripsi ini berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik, saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan. Bersamaan dengan selesanya penelitian ini penulis mengharapkan banyak manfaat yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Ungaran, 08 Februari 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Kesediaan Publikasi .....	iv
Pernyataan Orisinilitas .....	v
Curriculum Vitae .....	vi
Abstrak .....	viii
Prakata .....	xii
Daftar Isi .....	xiv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Tabel .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
a. Latar Belakang .....	1
b. Rumusan Masalah .....	4
c. Tujuan Penulisan .....	4
d. Manfaat Penulisan .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
a. Tinjauan Teori .....	6
1) Kepuasan Pasien .....	6
2) Kinerja Perawat Puskesmas .....	14
b. Kerangka Teori .....	19
c. Kerangka Konsep Penelitian .....	20
d. Hipotesa Penelitian .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
a. Desain Penelitian .....	21
b. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
c. Subjek Penelitian .....	21

1) Populasi .....	21
2) Sampel dan Teknik Sampling .....	21
d. Definisi Operasional .....	23
e. Variabel Penelitian .....	24
f. Pengumpulan Data .....	25
g. Pengolahan Data .....	25
h. Analisa Data .....	26
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
a. Hasil Analisa Data Univariat .....	27
1) Karakteristik Responden Perawat .....	29
2) Karakteristik Responden Pasien .....	30
b. Hasil Analisa Data Univariat Dependen dan Independen .....	31
1) Deskripsi Kinerja Perawat .....	31
2) Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap .....	31
3) Dimensi Kinerja Perawat .....	32
4) Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien .....	33
c. Analisa Data Bivariat .....	33
d. Pembahasan .....	34
1) Kinerja Perawat .....	34
2) Tingkat Kepuasan Pasien .....	38
3) Hubungan Antara Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien ...	42
e. Keterbatasan Penelitian .....	45
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
a. Kesimpulan .....	46
b. Saran .....	47
Daftar Pustaka .....	48
Lampiran-lampiran .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Gambar Kerangka Teori .....	19
<b>Gambar 2.2</b>	Gambar Kerangka Konsep Penelitian .....	20



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b>	Tabel Definisi Operasional .....	23
<b>Tabel 4.1</b>	Tabel Karakteristik Responden Perawat .....	29
<b>Tabel 4.2</b>	Tabel Karakteristik Responden .....	30
<b>Tabel 4.3</b>	Tabel Deskripsi Kinerja Perawat .....	31
<b>Tabel 4.4</b>	Tabel Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	31
<b>Tabel 4.5</b>	Tabel Dimensi Kinerja Perawat .....	32
<b>Tabel 4.6</b>	Tabel Dimensi Kepuasan Pasien .....	33
<b>Tabel 4.7</b>	Tabel Tabulasi Silang dan Hubungan antara Kinerja Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan .....	33

