

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT ANAK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG ANGGREK B1
RSUD.DR.H. JUSUF SK TARAKAN**



SKRIPSI

Karya ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

SARINA

NIM. 017241082

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT ANAK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG ANGGREK B1 RSUD.DR.H. JUSUF SK TARAKAN

Oleh :

SARINA

017241082

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta
Telah Diperkenankan untuk diujikan



Ungaran, Juli 2025
Pembimbing

Ns. Mona Saparwati, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0628127901

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT ANAK DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG ANGGREK BI RSUD.DR.H. JUSUF SK TARAKAN**


Oleh:

**SARINA
017241082**

Telah dipertahankan dan diujikan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi
Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 28 Juli 2025


Ketua Penguji


**Ns. Mona Saparwati, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0628127901**

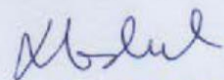
Penguji I


**Ns. M. Imron Rosyidi, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0606127804**


Penguji II


**Ns. Liyanovitasari, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0630078801**

**Menyetujui,
Ketua Program Studi**


**Dr. Abdul Wakhid, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.I
NIDN. 0602027901**

**Mengesahkan,
Dekan**


**Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0627097501**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sarina
NIM : 017241082
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul "Hubungan Kinerja Perawat Anak dengan Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan" adalah hasil karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Tugas akhir 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, sata bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 24 Juli 2025



Sarina

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Sarina

NIM 017241082

Program Studi/Fakultas : Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalihmedia/ format-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat Anak dengan Kepuasan Pasien di Ruang Angrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Sarina)

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2025
Sarina
017241082

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT ANAK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG ANGGREK B1 RSUD DR.H. JUSUF SK TARAKAN

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan keperawatan merupakan suatu bagian integral dari pelayanan kesehatan yang komprehensif yang ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat. Dengan adanya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang kian hari kian meningkat maka turut membuat perawat memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan harapan, dimana pelayanan ini diharapkan dapat menjamin tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pasien merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jaminan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja perawat. Kinerja perawat diduga sebagai satu diantara faktor yang ikut memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Fenomena yang terjadi di RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan menunjukkan pernah disampaikan adanya keluhan terkait kinerja perawat, seperti perawat yang dianggap kurang responsif saat dibutuhkan, komunikasi yang kurang informatif mengenai kondisi dan tindakan yang akan dilakukan, hingga sikap yang dinilai kurang ramah dan peduli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat anak dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan, dimana jumlah total kunjungan pada tahun 2023 sebanyak 4.045 pasien dengan rata-rata kunjungan 337 pasien setiap bulannya. Sampel penelitian sebanyak 98 orang yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data untuk variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji analisis *rank spearman*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat anak dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan ($p=0.001$).

Saran: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit untuk secara konsisten melakukan survei kepuasan pasien guna mengidentifikasi area yang perlu lebih ditingkatkan dalam pelayanan keperawatan untuk dijadikan dasar dalam perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Kepuasan, Perawat Anak

Ngudi Waluyo University
Study Program of Nursing, Faculty of Health
Final Project, July 2025
Sarina
017241082

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PEDIATRIC NURSE PERFORMANCE
AND PATIENT SATISFACTION IN THE ANGGREK ROOM B1
RSUD DR.H. JUSUF SK TARAKAN**

ABSTRACT

Backgorund: *Nursing services constitute an integral component of comprehensive health services, designed to address the needs of individuals, families, and communities. In light of the mounting demands for nursing services within the community, nurses are entrusted with a substantial responsibility to deliver services that meet or exceed expectations. Ensuring patient satisfaction is a paramount concern, and the quality of services provided is critical in meeting this objective. Patient satisfaction is determined by the discrepancy between their perceived performance and their expectations. The extent to which patient satisfaction is guaranteed is influenced by numerous factors, one of which is the performance of nurses. It is widely accepted that nurse performance is a contributing factor to patient satisfaction levels. The phenomenon observed at Dr. H. Jusuf SK Tarakan Regional General Hospital indicates that there have been complaints regarding the performance of nurses. These complaints include nurses being perceived as unresponsive when needed, communication that is not informative enough regarding the patient's condition and the actions that will be taken, and attitudes that are considered unfriendly and uncaring. The objective of this study is to examine the correlation between the performance of pediatric nurses and patient satisfaction in the Anggrek B1 Room at RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.*

Methods: *The present study employs a quantitative approach, utilizing a cross-sectional design. The study population comprised all patients admitted to Anggrek B1 Room at RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan, where the total number of visits in 2023 amounted to 4,045 patients, with an average visit of 337 patients per month. The study sample was 98 people selected by means of an accidental sampling technique. The present study will utilize the Spearman-Rank test to analyze the data for the variables.*

Results: *The findings indicated a substantial correlation between the performance of pediatric nurses and patient satisfaction in Anggrek Room B1 at Dr. H. Jusuf SK Tarakan Hospital ($p = 0.001$).*

Suggest: *The results of this study are expected to serve as a reference for hospitals, enabling them to consistently conduct patient satisfaction surveys and identify areas requiring enhancement in nursing services. This reference material is intended to serve as a basis for continuous improvement.*

Keywords: *Nurse Performance, Satisfaction, Pediatric Nurse*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kinerja Perawat Anak dengan Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan”.

Tujuan penulisan skripsi untuk dapat memenuhi tugas akhir sebagai syarat yang telah ditentukan untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Bapak Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Bapak Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J selaku Ketua Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo
4. Ibu Ns. Mona Saparwati, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen program studi Sarjana Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Rekan – rekan seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis harap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Ungaran, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep	14
D. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	16
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	16
D. Definisi Operasional Variabel	18
E. Variabel Penelitian	18
F. Pengumpulan Data	19

G. Etika Penelitian.....	20
H. Pengolahan Data.....	20
I. Analisa Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Hasil Penelitian.....	23
B. Pembahasan	25
C. Keterbatasan Penelitian	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan.....	33
B. Saran.....	33

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN