

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*