



**HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan mencapai Sarjana Keperawatan

Oleh :

**DILA PUSPITA DEWI
NIM : 30901401791**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2018



**HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG**

Skripsi

Oleh :

**DILA PUSPITA DEWI
NIM : 30901401791**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME


Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan sebenarnya menyatakan bahwa proposal saya yang berjudul “**Hubungan Sikap Dan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**” saya rangkai tanpa ada tindakan plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang sudah ditepatkan oleh Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan dibuktikan oleh uji turn it in, dengan hasil 22% jika dilain hari saya melakukan tindakan plagiarisme saya bertanggung jawab dan siap menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Islam Sultan Agung Semarang kepada saya.

Semarang, 28 Maret 2018

Peneliti



Dila Puspita Dewi

Mengetahui,

Ns. Hj. Sri Wahyuni, M. Kep. Sp. Mat

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :
**HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAAN
PASIENDI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

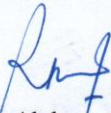
Nama : Dila Puspita Dewi

NIM : 30901401791

Telah disahkan dan disetujui oleh Pembimbing pada :


Pembimbing I

Tanggal :


Ns. Muh Abdurrouf M. Kep
NIDN. 06-0505-7902

Pembimbing II

Tanggal :


Ns. Dyah Wiji Puspita Sari..M. Kep
NIDN : 06-2207-8602

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAAN PASIEEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

Nama : Dila Puspita Dewi

NIM : 30901401791

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Maret 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

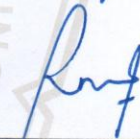
Penguji I,

Ns. Maya Dwi Y. M.Kep
NIDN. 06.2305.7201



Penguji II,

Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep
NIDN. 99.4000.0007



Penguji III,

Ns. Dyah Wiji Puspita Sari., M.Kep
NIDN. 06.2207.8602



Mengetahui,
Dekan FIK UNISSULA Semarang

Iwan Ardian, SKM., M.Kep
NIDN. 06.2208.7403

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

Nama : Dila Puspita Dewi

NIM : 30901401791


Telah disahkan dan disetujui oleh Pembimbing pada :


Pembimbing I

Pembimbing II

Tanggal : 12 Maret 2018

Tanggal : 12 Maret 2018


Ns. Muh Abdurrouf, M.Kep
NIDN. 06.0505.7902


Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep
NIDN. 06.2207.8602

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Dila Puspita Dewi
NIM	: 30901401791
Program Studi	: S1 Keperawatan
Fakultas	: Ilmu Keperawatan
Alamat Asal	: Ds. Mekar Mulya Kec. Sematu Jaya Kab. Lamandau
No. HP / Email	: 081255026665/ dilapuspitadewi@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN SIKAP DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 03 April 2018

Yang menyatakan,



Dila Puspita Dewi
30901401791

ABSTRACT

Dila Puspita Dewi

THE RELATIONSHIP ATTITUDE AND PERFORMANCE OF NURSE WITH PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL OF ISLAMIC SULTAN AGUNG SEMARANG

62 pages + 15 tables + 2 figures + 12 appendices + xvi

Back ground : Excellent service is an important component in hospitals and health units. However, hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. Nurses are the most frequent health professionals interacting directly with clients.

Method : The research design used was cross sectional, where the variables including risk factor and variables including the effect factor were observed simultaneously at the same time. The population in this study were all patients in the inpatient room in January 2018 which is being hospitalized at Sultan Agung Islamic Hospital of Semarang, the population is an average of 147 total bed. This study uses the method of determining the sample by the method of proportionate random sampling, namely determination by using the calculation of the respondent division by random way each inpatient room.

Result : The results showed that most of the patients stated that the nurse had a good attitude (50.5%), while the patient stated that the performance was good (51.4%) and most patients were satisfied (52.3%). Based on Chi-Square test it is known that there is relationship of nurse attitude with patient satisfaction at Sultan Agung Semarang Islamic Hospital (p-value 0,000 <0,05). In addition also is know there is a relationship of nurse performance with patient satisfaction at Islamic Hospital Sultan Agung Semarang (p-value 0,000 <0,05)

Conclusion : There is a relationship attitude and performance of nurse with patient satisfaction

Keywords: nurse attitude, nurse performance, patient satisfaction

Reference : 39 (2001-2014)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis telah diberi kesempatan untuk menyelesaikan proposal ini dengan baik. Proposal ini disusun sebagai syarat tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh derajat gelar sarjana S1 Keperawatan pada program pendidikan S1 Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang berjudul ,“ hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

Berkenaan dengan penulisan laporan proposal ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan, arahan, dan motivasi yang senantiasa diberikan selama ini, kepada :

1. H. Anis Malik Thoha, Lc, MA, Ph.D, Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Iwan Ardian, SKM, M.Kep., Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ns.Tutik Rahayu, M.Kep.,Sp.Kep.Mat., Ketua Progam Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep., selaku Pembimbing I, yang senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini.
5. Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M. Kep., selaku Pembimbing II, yang senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini.

6. Ns. Maya Dwi Y. M.Kep., selaku penguji I, Abdurrouf, M.Kep., selaku Penguji II dan Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M. Kep., selaku penguji III.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf FIK UNISSULA yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan serta bantuan kepada penulis.
8. Direktur utama Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dr.H.Masyudi AM, M.Kes dan pasien, yang telah bersedia menjadi responden dan sumber informasi selama penelitian berlangsung.
9. Orang tua saya yang selalu mendukung, Ibu super saya Wati dan Bapak hebat saya Arlian dan kakak penyemangat saya Hendy.
10. Teman-teman S1 keperawatan angkatan 2014 yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya, yang saling membantu, mendukung, menyemangati serta tidak lelah untuk berjuang bersama terutama untuk teman bem periode 2014. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu, atas bantuan dan kerjasama yang diberikan dalam penyusunan proposal ini.
11. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung nia, ismi, dinda, kiki,gusty,zaqi, putra, dan raras.
12. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu, atas bantuan dan kerjasama yang diberikan dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari rekan-rekan semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, Januari 2018

Dila Puspita Dewi