

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Skripsi, Januari 2018**

ABSTRAK

Dila Puspita Dewi

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

62 halaman + 15 tabel + 2 gambar + 12 lampiran + xvi

Latar belakang : Pelayanan prima merupakan suatu komponen penting di rumah sakit dan unit kesehatan. Namun rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan klien.

Metode : Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, dimana variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel-variabel yang termasuk faktor efek diobservasi sekaligus dalam waktu yang sama. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien di ruang rawat inap pada bulan Januari 2018 yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, jumlah populasi adalah rata-rata 147 seluruh jumlah bed. Penelitian ini menggunakan metode penentuan sampel dengan metode *proportionate random sampling*, yaitu penentuan dengan menggunakan perhitungan pembagian responden dengan cara acak tiap ruang rawat inap.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa perawat memiliki sikap yang baik (50,5%), sementara itu pasien yang menyatakan kinerja yang cukup baik (51,4%) dan sebagian besar pasien merasa cukup puas (52,3%). Berdasarkan uji Chi-Square diketahui bahwa terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$). Selain itu juga diketahui Terdapat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$).

Kesimpulan : Terdapat hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Kata kunci : sikap perawat, kinerja perawat, kepuasan pasien

Daftar pustaka : 39 (2001-2014)

ABSTRAK

Dila Puspita Dewi

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

62 halaman + 15 tabel + 2 gambar + 12 lampiran + xvi

Latar belakang : Sebuah rumah sakit dituntut agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan memenuhi standar pelayanan yang optimal serta memuaskan. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan klien. Kedudukan perawat di rumah sakit merupakan hal yang vital, sebab selain sebagai mitra dokter, perawat juga menjadi penghubung komunikasi pertama dan terlama dengan pasien terkait pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam. Begitu pentingnya peran perawat dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, maka penting bagi perawat untuk menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan kepada pasien. Sebab bagaimanapun juga sikap merupakan salah satu faktor yang secara langsung dapat dinilai oleh pasien, untuk itu penting bagi pihak manajemen rumah sakit secara berkala melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh perawat-perawatnya

Metode : Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Design penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik. yaitu mencari hubungan antara variabel bebas (sikap dan kinerja perawat) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Teknik pengambilan sample yang digunakan yaitu *cross sectional*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa perawat memiliki sikap yang baik (50,5%), sementara itu pasien yang menyatakan kinerja yang cukup baik (51,4%) dan sebagian besar pasien merasa cukup puas (52,3%). Berdasarkan uji Chi-Square diketahui bahwa terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$). Selain itu juga diketahui Terdapat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$).

Kesimpulan : Terdapat hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Kata kunci : sikap perawat, kinerja perawat, kepuasan pasien

Daftar pustaka : 39 (2001-2014)

**NURSING STUDY PROGRAM
NURSING SCIENCE FACULTY
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY
Mini Thesis , January 2018**