HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2025

SKRIPSI

Oleh :

IIN AFNI ARISANTI

NIM.A.21.13.082

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)

PANRITA HUSADA BULUKUMBA

2025

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2025

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Pada Program Studi S1 Keperawatan

Stikes Panrita Husada Bulukumba

Oleh:

IIN AFNI ARISANTI

Nim : A21.13.082

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)

PANRITA HUSADA BULUKUMBA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

SKRIPSI

Disusun Oleh:

IIN AFNI ARISANTI

NIM. A.21.13.082

Proposal Penelitian ini Telah Disetujui

Tanggal 24 Juli 2025

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Edison Siringoringo, S.Kep,Ns,M.kep	Dr.Hj.Fatmawati,S.Kep.Ners.M.Kep
NIDN. 0923067502	NIDN. 0009098009

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

Stikes Panrita Husada Bulukumba

Dr.Haerani,S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIP. 19840330 201001 2 023

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

SKRIPSI

Disusun Oleh:

IIN AFNI ARISANTI

NIM A.21.13.082

Diujikan

Pada Tanggal 12 Agustus 2025

1. Ketua Penguji
   Nurlina, S.Kep. Ns. M.Kep ( )
   NIDN. 0328108601
2. Anggota Penguji
   Dr.Haerani S.Kep, Ns,M.Kep ( )
   NIP. 198403302010 01 2 023
3. Pembimbing Utama
   Edison Siringoringo, S.Kep, NS, M.Kep ( )
   NIDN. 0923067502
4. Pembimbing Pendamping
   Dr. Hj. Fatmawati, S.Kep. Ns. M.Kep ( )
   NIDN. 0009098009

Mengetahui,	Mengetahui,
Ketua Stikes Panrita Husada Bulukumba	Ketua Program Studi S1 Keperawatan
Dr.Muriyanti, S.Kep,Ns.M.Kep	Dr.Haerani S.Kep, Ns,M.Kep
NIP. 19770926 200212 2 007	NIP. 198403302010 01 2 023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Iin Afni Arisanti
Nim	: A21.13.082
Program Studi	: S1 Keperawatan
Judul Proposal	: Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan RSUD KH.HAYYUNG Kabupaten Kepulauan Selayan Tahun 2025.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulisini benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiblakan, maka saya menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Bulukmba, Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Iin Afni Arisanti
Nim. A21.13.082

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat beserta karunianya, dan salawat serta salam kita kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga dalam hal ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR" dengan tepat waktu. Skripsi yang juga sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Panrita Husada Bulukumba.

Bersama dengan ini, izinkan saya memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Bapak H. Muh. Idris Aman,S.Sos selaku ketua yayasan STIKES Panrita Husada Bulukmba yang telah menyiapkan sarana dan prasarana sehingga proses belajar dan mengajar berjalan dengan lancar.
2. Ibu Dr. Muriyati, S.Kep.Ns,M.Kes selaku ketua STIKES Panrita Husada Bulukumba yang memberikan motivasi sebagai bentuk kepedulian dan sebagai orang tua yang membimbing penulis selama penyusunan proposal ini.
3. Ibu Dr.Asnidar, S.Kep.Ners,M.Kes selaku wakil ketua Stikes Panrita Husada Bulukmba yang telah merekomendasikan pelaksanaan penelitian.
4. Ibu Dr.Haerani, S.Kep,Ns,M.Kep selaku ketua program studi S1 Keperawatan yang telah merekomendasikan pelaksanaan penelitian

sekaligus penguji II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji hasil skripsi ini.

5. Bapak Edison Siringoringo, S.Kep.Ners.M.Kep selaku pembimbing utama saya yang telah bersedia memberikan bimbingan mulai awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Fatmawati, S.Kep.Ners.M.Kep selaku pembimbing pendamping saya yang telah bersedia memberikan bimbingannya, serta memberikan arahan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Nurlina, S.Kep.Ners.M.Kep selaku penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji hasil skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen serta para seluruh staf kampus Stikes Panrita Husada Bulukumba atas ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Khususnya kepada ayahanda tercinta saya Abdul Rasyid dan ibunda tercinta saya Trisnawati, serta kedua adik saya Nadila Putri Tari dan Nur Fitrah Ramadhan terima kasih atas seluruh bantuan dan dorongan yang selalu di berikan baik secara moral, materi maupun spiritual kepada penulis selama perkuliahan.
10. Keluarga besar peneliti dengan tulus dan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terima kasih karena selalu memberikan dukungan dan doa serta perhatian yang tiada hentinya.

11. Kepada Asmianti Putri, teman yang penulis temui pada sekolah tinggi Keperawatan Stikes Panrita Husada Bulukumba, terima kasih karena telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama penulisan proposal ini. Terima kasih juga untuk teman-teman angkatan Enfermeira21 yang telah ikut membantu dalam penulisan skripsi ini semoga kita semua dapat melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih terdapat banyak kekuangan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat di perlukan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat kepada pembaca, serta kepada semua pihak khususnya bagi dunia pendidikan keperawatan di Indonesia terutama di Sulawesi Selatan.

Bulukumba, Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan RSUD. KH.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar, Iin Afni Arisanti[1], Edison Siringoringo[2], Fatmawati[3]

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan sebuah pandangan atau keadaan pasien setelah mengalami suatu tindakan pelayanan keperawatan yang di berikan. Untuk mencukupi kepuasan pasien, rumah sakit perlu mewujudkan serta mengurus sebuah sistem agar dapat memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu dalam mempertahankan paseinnya. Kinerja perawat adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Penurunan kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan suatu rumah sakit di masyarakat serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit. data yang di dapatkan pada saat pengambilan data awal terdapat 5 ruang perawatan. Pada saat melakukan observasi ke ruang perawatan ada pasien yang mengatakan kinerja perawat yang kurang maksimal dalam melakukan pelayanan. Ada juga pasien yang mengatakan bahwa perawat yang kurang ramah dan cara bicara perawat yang kurang sopan sehingga pasien menyatakan kurang puas terhadap kinerja perawat.
Tujuan : Penelitian ini bertujuan agar dapat menyadari pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar tahun 2025.
Metode Penelitian : Adapun metode yang diaplikasikan adalah jenis penelitian kuantitatif *Survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional.*
Hasil Penelitian : Dalam penelitian ini di dapatkan hasil pada kinerja perawat dengan kategori baik sebanyak 48 orang (96.0%) dan kurang baik sebanyak 2 orang (4.0%) sedangkan pada kepuasan pasien dengan kategori puas 48 orang (96.0%) dan kurang puas 2 orang (4.0%). Penelitian ini menyatakan ada hubungan anatara kinerja perawata dengan kepuasan pasien (p value = 0.001).
Kesimpulan : Penelitian ini ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD. KH. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kinerja Perawat

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian... 8

1. Tujuan Umum 8

2. Tujuan Khusus 8

D. Manfaat Penelitian... 9

1. Manfaat Teoritis 9

2. Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**

A. Tinjauan Teori Kepuasan Pasien 11

1. Defenisi Pasien... 11

2. Hak dan Kewajiban Pasien.. 12

3. Kepuasan Pasien.. 13

4. Defenisi Kepuasan Pasien 14

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 15

6. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien 16

7. Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit....16
8. Komponen Kepuasan Pasien....17
B. Tinjauan Kinerja Perawat 18
1. Kinerja....18
2. Perawat....18
3. Kinerja Perawat....19
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat....19
5. Pengukuran Kinerja Perawat....20
6. Tanggung Jawab Perawat....23
C. Kerangka Teori 26
D. Subtansi Kuesioner....27
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, VARIABEL PENELITIAN, DAN DEFENISI OPERASIONAL....29
A. Kerangka Konsep 29
B. Hipotesis....30
C. Variabel Penelitian 30
D. Definisi Konseptual....31
E. Definisi Operasional... 33
BAB IV METODE PENELITIAN 34
A. Desain Penelitian 34
B. Waktu dan Lokasi Penelitian... 34
C. Populasi, Sampel, dan Tekhnik Sampling 35
D. Instrumen Penelitian 38
E. Teknik Pengumpulan Data....42
F. Teknik Pengelolaan dan Analisa Data 43
G. Etika Penelitian 44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 47

A. Hasil Penelitian ... .47
B. Pembahasan... 48
C. Keterbatasan Penelitian ... .54
BAB VI PENUTUP 55
A. Kesimpulan ... .55
B. Saran.....55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....39

Tabel 5.1 Distribusi Karasteristik Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan,Pendidikan 46

Tabel 5.2 Distribusi Kinerja Perawat Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung 47

Tabel 5.3 Distribusi Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung 47

Tabel 5.4 Analisa Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung.....48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....26

Gambar 3.1 Kerangka Konsep 29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data Awal

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Lembar Permohonan Informed Consent

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Surat Izin penelitian Provinsi Sulawesi Selatan

Lampiran 6 Surat Izin Etik Penelitian

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Kantor DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar dari Kesbangpol

Lampiran 8 Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 9 Master Tabel

Lampiran 10 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 11 Surat Implementation Arrangement

Lampiran 12 Laporan Pelaksanaan Kerja Sama

Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 14 Planning Of Action

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah sistem pelayanan kesehatan yang membagikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang, rehabilitas dan pelayanan keperawatan dengan kata lain rumah sakit memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan secara sempurna pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Septiadi dkk., 2020).

Keperawatan merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelengaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit (Venakontesa dkk., 2023).

Pelayanan keperawatan yang diserahkan perawat dengan kinerja baik dan profesional pada rumah sakit dapat menggambarkan kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga dapat mengakibatkan pasien puas setelah menggunakan pelayanan di rumah sakit. Pasien adalah salah satu faktor terpenting untuk mencapai tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan (Septiadi dkk., 2020).

Kinerja perawat adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Penurunan kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan suatu rumah sakit di masyarakat serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit (Kurniawan K & Khatimah, 2020).

Kinerja perawat bisa dilihat dari sejumlah aspek, sebagaimana dalam membagikan pelayanan pada pasien yang merujuk terhadap perilaku, kemampuan profesionalisme dan metode keperawatan untuk menggapai atau menegakkan keadaan psikologis, sosial, dan spiritual yang sempurna. Makanisme keperawatan terdiri dari proses pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana asuhan keperawatan, intervensi keperawatan, dan evaluasi keperawatan. Pengorganisasian mekanisme keperawatan dapat sukses apabila perawat mempunyai tanggung jawab dan ilmu yang berhubungan dengan manajemen keperawatan (Nursalam, 2020).

Kepuasan pasien merupakan sebuah pandangan atau keadaan pasien setelah mengalami suatu tindakan pelayanan keperawatan yang di berikan. Pasien dikategorikan puas jika merasa senang, pasien puas sebab harapan serta kenyataan dalam menggunakan pelayanan yang di berikan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu keadaan atau perasaan pasien yang menjalani sebuah tindakan pelayanan yang diterima. Pasien akan puas bila pasien merasa senang, puas karena harapan dalam menggunakan pelayanan terpenuhi, bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien (Baan, 2020).

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengsn indeks kepuasan pasien mencapai (92.37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), Denmark (89,29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Tingkat kepuasan pasien menurut Nabban (2020) pada tahun 2019 di indonesia menunjukkan hanya mencapai 42,8%. Data ini merupakan angka yang relatif rendah yang artinya pasien banyak yang kurang atau tidak puas. Dalam data ini menunjukkan adanya permasalahan pada layanan yang diberikan di indonesia. Dalam penelitian Nahriyah (2021) telah dilakukan penelitian di kalimantan selatan pada puskesmas pekapuran raya pada tuhun 2019 ditemukan bahwa 36,3% pasien menyatakan tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang di berikan petugas. Berdasarkan ketersediaan fasilitas, sikap petugas, pelayanan medis dan pelayanan administratif yang tidak memuaskan. Penilaian kepuasan pasien terhadap layanan dapat dilihat dari perbandungan antara persepsi pasien tentang layanan yang diterima dengan harapan menggunakan jasa pelayanan. Jika harapan terpenuhi maka dapat dinyatakan layanan yang di terima memiliki kualitas baik begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelyanan tidak memenuhi harapan maka kualitas tidak terpenuhi atau di anggap buruk.

Provinsi Sulawesi Selatan memiliki 90 rumah sakit umum dan 33 rumah sakit khusus. Bertambah banyaknya jumlah rumah sakit di sulawesi selatan ini tidak di ikuti dengan pemenuhan tingkat kepuasan pasien di provinsi ini. Terbukti pada survei kepuasan pasien yaitu Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo pada tahun 2019 diperoleh angka (84,64%), RSUD Haji Makassar dengan angka (81,21%), RSUD Tadjuddin Chalid Makassar pun di peroleh angka (85,57%). Yang berarti rata-rata rumah sakit memiliki nilai kepuasan pasien yang masih berada di bawah standar pelayanan minimal dari Kementrian Kesehatan (Marhawati, 2022).

RSUD KH. Hayyung Selayar merupakan RSUD yang terletak di jl. Abdul Kadir Kasim, Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawasi Selatan. RSUD KH.Hayyung adalah rumah sakit tipe C dengan sarana dan prasarana dasar. RSUD KH.Hayyung selayar mempunyai 5 kamar, terdiri dari perawatan melinjo (interna), perawatan PICU (anak), perawatan jeruk (interna), perawatan delima, dan perawatan ponek (bersalin).

Berdasarkan data RSUD KH.Hayyung di dapatkan bahwa kunjungan pasien rawat inap tahun 2024 berjumlah 3192 orang. Adanya data pasien ruang perawatan 83% menyatakan puas dalam pelayanan yang di berikan. Berdasarkan dari dimensinya *tangibles* mendapatkan skor 75%, *empathy* dengan skor 74%, *reability* 74%, *responsiviness* 71% dan *assurance* 72%.

Berdasarkan data yang di dapatkan pada saat pengambilan data awal terdapat 5 ruang perawatan. Pada saat melakukan observasi ke ruang perawatan ada pasien yang mengatakan kinerja perawat yang kurang maksimal dalam melakukan pelayanan. Ada juga pasien yang mengatakan bahwa perawat yang kurang ramah dan cara bicara perawat yang kurang sopan sehingga pasien menyatakan kurang puas terhadap kinerja perawat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelengaraan dan sesuai dengan standar serta kode etik profesi. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien. Pelayanan keperawatan yang bermutu bila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien (Prapitasari R & Jalilah NH, 2020).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motifasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi karasteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir (Venakontesa dkk., 2023).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat di perlukan dalam upaya peningkatan pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambung. Konsep kualitas pelayanan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu : bukti fisik (*tangibels*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsivenesss*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) sangat berkaitan dengan kepuasan pasien. Berasarkan kelima dimensi tersebut akan di ketahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yang berpengaruh tingkat kepuasan pasien (Badrin N dkk., 2019).

Untuk memenuhi kepuasan pasien, sebuah pelayanan kesehatan harus dapat menciptakan serta mengelolah sebuah sistem agar menghasilkan pasien yang banyak serta kemampuan dalam mempertahankan pasiennya. Pasien akan kembali dan tetap melakukan pemeriksaan atau pengobatan di rumah sakit tersebut jika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, maka pasien tersebut tidak akan kembali ke rumah sakit tersebut.

Pekerjaan petugas medis di rumah sakit, terutama dalam bidang perawatan sangat penting. Kewajiban terbesar pelayanan kesehatan pada rumah sakit serta staf yang melakukan kontak yang sangat lama dengan pasien adalah perawat. Pasien di dampingi perawat selama hampir 24 jam. Untuk itu, pelayanan yang disampaikan perawat merupakan suatu faktor penentu yang memengaruhi persepsi rumah sakit (Fadillah. A & Wahyu.Y, 2019).

Kinerja pegawai rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Biasanya perkara pelayanan rumah sakit berhubungan dengan mutu sumber daya manusia atau kinerja di sebuah rumah sakit. Begitu pula dengan kualitas tenaga keperawatan yang meberikan pelayanan keperawatan secaa langsung pada pasien sehingga dapat memengaruhi derajat kepuasan pada pasien (Septiadi dkk., 2020).

Kapabilitas dan keahlian perawat dapat memengaruhi kepuasan pasien, kemudian apabila terdapat pasien yang tidak puas terhadap penyajian keperawatan yang diperoleh, maka dapat berpengaruh terhadap keunggulan pelayanan rumah sakit akan menjadi tempat utama bagi masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan (Septiadi dkk., 2020).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, sebagai pemberi pelayanan khususnya perawat dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Menjalin hubungan baik dengan pasien sangat perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan pasien. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD KH.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Rumusan masalah

Berlandaskan penjabaran latar belakang mengenai kinerja perawat dan kepuasan pasien bahwa pasien dari beberapa pasien yang berkunjung ke ruang perawatan mengatakan bahwa respon dan perhatian perawat masih kurang sehingga pasien merasa belum puas terkait pelayanan kesehatan yang disediakan. Karena kepuasan pasien atau keluarga menjadi indikator utama dalam melakukan pelayanan kesehatan karena makin baik pelayanan yang dibagikan, maka menghasilkan pelayanan baik oleh pasien, dan merasa puas dengan apa yang kita berikan.

Untuk itu peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja perawat RSUD KH. Hayyung dalam memberikan pelayanan yang dapat berdampak pada kepuasan pasien di ruang rawat perawatan. Maka peneliti dapat menyimpulkan rumusan masalahnya adalah "bagaimana hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien diruang perawatan RSUD KH. Hayyung Selayar Tahun 2025"?

C. Tujuan

1. Tujuan umum

   Untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruangan perawatan RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar.

2. Tujuan khusus

   a. Untuk mengidentifikasi kinerja perawat di ruangan perawatan RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar.

   b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di ruangan perawatan RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar.

c. Untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruangan perawatan RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar.

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi media pembelajaran bagi para pembaca serta diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan perawatan.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi RSUD K.H. HAYYUNG

      Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit tentang kinerja perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.H. HAYYUNG Kabupaten Kepulauan Selayar.

   b. Bagi Perawat

      Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi petunjuk pada perawat yang bertugas di ruang perawatan supaya lebih baik lagi dalam menyampaikan dan membagikan sebuah pelayanan terhadap pasien agar pasien dapat menerima pelayanan atau puas akan pelayanan yang diberikan perawat.

   c. Bagi Institusi Pendidikan

      Hasil dari penelitian ini bisa menjadi bisa menjadi tambahan referensi di perpustakaan kampus sehingga bisa menjadi media referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi mengenai hubungan kinerja perawat

dengan kepuasan pasien diruang perawatan RSUD K.H. HAYYUNG Kabupaten Kepulauan Selayar.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruangan perawatan RSUD K.H. HAYYUNG Kabupaten Kepulauan Selayar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI KEPUASAN PASIEN

1. Definisi pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit. Pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan, salah satu bagian tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan (Angraini, A.R & Oliver,J., 2019)

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapakan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh prabowo di kutip dalam jurnal (Yulianto & Sri Yanthy Yosepha, 2022). Berdasarkan pendapat ahli dan peraturan perundang-undangan tersebut, maka disimpulkan bahwa, pelanggan atau pasien adalah seseorang yang mempunyai keterbatasan fisik atau mental memberikan penjagaan serta perawatannya, untuk mendapatkan serta mengambil pengobatan setelah ditentukan oleh petugas kesehatan atau paramendis yang diobati di rumah sakit (Prayatna, E, 2020).

2. Hak dan Kewajiban pasien

Pasien merupakan pelanggan rumah sakit yang berhak mendapatkan perlindungan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Menjadi pasien yang cerdas sangatlah disarankan, cerdas dalam arti mengetahui serta memahami hak dan kewajiban pasien maupun pihak keluarga.

Dalam pasal 276 UU Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan, pasein mempunyai hak sebagai berikut:

1. Menfaatkan informasi mengenai kesehatan dirinya.
2. Mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya.
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi dan pelayanan yang bermutu.
4. Menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan wabah.
5. Mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis.
6. Meminta pendapat tenaga medis atau tenaga kesehatan lain.
7. Memperoleh hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan dalam pasal 277 UU Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan, kewajiban pasien antara lain:

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
2. Mematuhi nasihat dan petunjuk tenaga medis dan tenaga kesehatan.
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku pada fasilitas pelayanan kesehatan.
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

3. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu keadaan atau perasaan pasien yang menjalani sebuah tindakan pelayanan yang diterima. Pasien akan puas bila pasien merasa senang, puas karena harapan dalam menggunakan pelayanan terpenuhi, bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien (Baan, 2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu peneydia layanan jasa kesehatan khususnya runah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Yulianto & Sri Yanthy Yosepha, 2022).

4. Definisi kepuasan pasien

Kepuasan dalam KBBI, puas mempunyai arti merasa senang, Kepuasan merupakan perasaan puas serta rasa senang dan kelegaan sesorang karena menggunakan jasa dalam memporoleh palayanan. Kepuasan merupakan kesenangan individu setelah membandingkan kinerja yang diperoleh dengan harapan di milikinya Kotler, (2014) dikutip dalam (Arinda, 2020).

Kepuasan pasien merupakan sebuah keadaan atau perasaan seseorang yang mengalami suatu tindakan pelayanan keperawatan yang diterima. Pasien akan puas bila pasien senang dan puas karena harapan serta kenyataan dalam menggunakan pelayanan terwujud, atau pelayanan yang di berilakn mencukupi harapan pasien (Baan, 2020).

Pasien puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama dan terpenuhi maupun sebaliknya, pasien tidak puas dan kecewa akan timbul jika kinerja pelayanan yang diperoleh tidak sama dengan harapan. Berdasarakan yang disebutkan diatas, kepuasan pasien merupakan derjat perasaan yang muncul akibat kinerja pelayanan yang diterima selepas pasien membandingkan dengan harapannya (Surasdiman & Gunawan, 2019).

5. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Muninjaya ,(2015) dikutip dalam (Arinda, 2020) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi salah satu faktor yaitu:

1) Bukti fisik

   Bukti fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat di lihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisiknya.

2) Keandalan

   Keandalan pelayanan perawat, seperti kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, juga mempengaruhi kepuasan pasien.

3) Ketanggapan

   Ketanggapan perawat dalam merespon kebutuhan pasien juga mempengaruhi kepuasan pasien.

4) Jaminan

   Jaminan yang di berikan oleh perawat, seperti jaminan privasi dan keamanan juga mempengaruhi kepuasan pasien.

5) Empati

   Empati yang di berikan oleh perawat, seperti kemampuan untuk memahami dan merespon perasaan pasien, juga mempengaruhi kepuasan pasien.

6. Metode pengukuran kepuasan pasien

1) Tehnik Rating adalah tehnik yang menggunakan directly reported satisfaction, simple rating, semantic difference technique metode berpasangan.
2) Tehnik pengukuran langsung yaitu tehnik pengukuran yang langsung bertanya kepada pasien mengenai kepuasan terhadap atribut.
3) Metode berpasangan adalah metode yang paling gampang menentukan pilhan anatara dua objek pada satu waktu secara bersamaan.

7. Kepuasan pelayanan rumah sakit

1) Sikap, Setiap petugas kesehatan pada sebuah unit pelayanan sebaiknya mempunyai kelakuan yang sopan, rapi, penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesional serta mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat kerja.
2) Kemampuan, Setiap komunikasi petugas kesehatan wajib mempunya kemampuan seperti komunikasi yang baik kepada pasien dan keluarga, mempunyai pengatahuan yang cukup pada kerjaannya, memahami standar operasional prosedur untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan prima, dengan tidak campur aduk terhadap permasalahan pribadi.
3) Perhatian, Dalam melakukan aktivitas, seorang petugas kesehatan harus memperhatikan serta mendahulukan keinginan pasien dengan penuh kepedulian. Menyapa pasien dengan mengucapkan salam dengan sopan, wajah harus terlihat senyum.

4) Tindakan, melakukan tindakan medis harus sesuai dengan keperluan pasien.
5) Tanggung jawab, sikap keberpihakan kepada pasien sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian (care).
6) Penampilan, terkadang penampilan dapat menjadi penunjang dalam mewujudkan kepuasan layanan kepada pasien, maka berpenampilanlah serapi mungkin supaya dapat membuat pasien terkesan dengan layanan yang dilakukan.

8. Komponen kepuasan pasien

Komponen kepuasan menurut (Rahayu & Nasrawati, 2024). berikut komponen kepuasan pasien antara lain :

1) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diberikan dokter.
2) Pelayanan perawatan merupakan pelayanan yang dilakukan oleh perawat.
3) Sarana dan fasilitas merupakan presensi alat dan persiapan serta lingkungan yang ada di ruanga perawatan yang diterima pasien selama pengobatan dan perawatan di puskesmas.
4) Pelayanan administrasi merupakan pelayanan surat masuk rumah sakit, penanganan surat pulang dari puskesmas, pengurusan surat untuk mengambil obat atau surat untuk tindakan medis di puskesmas.

5) Kepuasan servis rumah sakit adalah kelebihan pelayanan kesehatan secara internal, merupakan perkembangan mutu pelayanan yang diatur oleh rumah sakit.

B. TINJAUAN KINERJA PERAWAT

1. Kinerja

Menurut (Prawirosentono, 2022) Kinerja adalah kata umum yang dipergunakan untuk segala aktifitas dalam sebuah organisasi atau kelompok pada karun waktu tertentu dengan anggaran-anggaran masa lalu yang di proyeksi berdasarakan tingkat efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen sebagai referensi. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil yang diapai oleh individu yang sudah bertanggung jawab melaksanakan kewajibannya sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku.

2. Perawat

Menurut UU RI. Nomor 38 Tahun 2014 tentang kesehatan, perawat merupakan seseorang yang mempunyai kemampuan dan wewenang melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang sudah di miliki dan di diapatkan melalui pendidikan keperawatan (Munir, 2020). Definisi perawat menurut ICN (*Internasional Council Of Nursing*) tahun 1965, perawat adalah seseorang yang sudah menyelesaikan pendidikan keperawatan dan memenuhi syarat serta berwewenang di negara yang bersangkutan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bertanggung

jawab untuk kesehatan, pencegahan penyakit dan melayani orang sakit (Munir, 2020).

3. Kinerja perawat

Menurut WHO (2002), pengembangan Manajemen Kinerja adalah suatu strategi untuk memperbaiki dan menambah kompotensi klinis perawat agar bekerja secara profesional dengan mengamati etika, nilai, dan aspek hukum pelayanan kesehatan adalah pengembangan Manajemen Kenerja. Ini bermaksud untuk bekerja pada pelaksanaan klinis petugas dan spesialis persalinan melalui makna yang jelas dari pekerjaan dan elemen pengasuh medis atau asisten persalinan, pergantian peristiwa yang mahir, dan pmebelajaran bersama (The Indonesian Public Health, 2023).

Menurut (Suriana, 2022), kinerja perawat adalah pencapaian kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas asuhan keperawatan , yang menghasilkan hasil positif bagi pelanggan (organisasi, pasien, dan perawat itu sendiri) dalam periode tertentu. Indikator kinerja perawat yang baik meliputi tingginya tingkat kepuasan klien dan perawat, serta tidak adanya keluhan dari pelanggan.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat

a. Faktor individu

Faktor individu meliputi kemampuan dan keterampilan, ini merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Lalu faktor tekanan mental dan fisik, latar belakang yaitu

keluarga, tingkat sosial, budaya, pengetahuan, demografis : umur dan jenis kelamin. Susasana dan tuntutan pekerjaan dalam pelayanan medis menurut kecepatan, kecepatan dan kehati-hatian. Kondisi pasien dari waktu ke waktu dapat berubah secara tidak terduga. Semua ini membutuhkan konsentrasi, perhatian dan kewaspadaan yang tidak boleh terlena. Keadaan demikian dapat menimbulkan kelelahan petugas kesehatan.

b. Faktor organisasi

Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan, supervisi dan kontrol. Dalam hal imbalan akan berpengaruh untuk meningkatkan motivasi kerja yang pada akhirnya ecara langsung akan meningkatkan kinerja individu.

c. Faktor psikologis

Faktor psikologis terdiri dari persepsi, sikap, keterampilan, belajar dan motivasi.

5. Pengukuran kinerja perawat

Kinerja perawat diukur melalui kualitas pelayanan yang di berikan, yang dapat dilihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), emapati (Empathy), dan bukti fisik (Tangible) Menurut (Maulana, 2024). Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Kehandalan (Reliability)

Kemampuan perawat untuk melakukan pelayanan sesuai dengan janji dan jadwal, serta memberikan asuhan yang akurat dan tepat waktu seperti perawat memberikan obat sesuai jadwal, menjaga catatan medis dengan benar dan melakukan tindakan keperawatan secara konsisiten.

2) Ketanggapan (Responsiveness)

Kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dengan cepat, memberikan layanan responsif terhadap kebutuhan mendesak pasien seperti perawat yang sigap saat pasien memanggil bantuan, segera menjawab pertanyaan pasien, dan merspon perubahan kondisi pasien.

3) Jaminan (Assurance)

Kesopanan, pengetahuan dan kemampuan perawat untuk meyakinkan pasien mereka bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan dapat di percaya seperti perawat menunjukkan sikap profesional yang baik, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan mayakinkan pasien akan kompetensinya.

4) Empati (Empathy)

Kemampuan perawat untuk menunjukkan perhatian dan pemahaman yang tulus terhadap kondisi dan perasaan pasien, serta memperlakukan pasien secara individu seperti perawat

mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, menunjukkan kepedulian, dan memberikan dukungan emosional selama proses perawatan.

5) Bukti Fisik (Tangible)

Kondisi fasilitas fisik, peraltan, dan penampilan perawat yang terlihat oleh pasien, yang menjadi dasar evaluasi kualitas layanan seperti kebersihan lingkungan perawatan, ketersediaan alat medis serta penampilan perawat yang rapi dan profesional.

6. Tanggung Jawab Perawat

Terdapat lima tanggung jawab perawat menurut (Sudiyanto dkk., 2019) diantaranya:

1) Tanggung jawab perawat kepada klien
   a. Kewajiban mengenai keperluan pasien.
   b. Menjaga kebersihan lingkungan yang menjunjung tinggi kualitas budaya, adat-istiadat, dan keagamaan seseorang, keluarga, serta masyarakat.
   c. Mendasari rasa jujur dan sukarela, berimbang dengan taraf dan tradisi leluhur perawatan.
   d. Sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab seseorang untuk kepentingan masyarakat, menyelenggarakan inisiatif kesehatan dan kesejahteraan.
2) Tanggung jawab perawat terhadap tugas

a. Perawat memelihara mutu pelayanan keperawatan yang diertai kejujuran perawat dalam melaksanakan pengetahuan dan keterampilan keperawatan terhadap kebutuhan pasien, keluarga dan masyarakat.
b. Perawat harus merahasiakan sesuatu yang diketahuinya berhubungan dengan tugas yang dipercayakan kepada perawat, kecuali dibutuhkan oleh pihak berwenang sesuai dengan keputuan perungang-undangan yang berlaku.
c. Perawat akan memakai pengetahuan serta keterampilan keperawatannya untuk tujuan yan tidak sejalan dengan norma manusia.
d. Perawat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya selalu berusaha dengan penuh kesadaran agar tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukaan, warna kulit, usia, jenis kelamin, kayakinan politik, agama yang dianut dan kedudukan sosial.
e. Perawat mengutamakan perlindungan dan keselamatan klien dalam melakukan tugas keperawatannya dan matang dalam mempertimbangkan kemampuan saat menerima atau mengalihkan kewajiban yang berkaitan dengan keperawatan.

3) Tanggung jawab perawat kepada sejawat

a. Perawat menjaga hubungan baik antar sesama dan tenaga kesehatan lainnya, baik dalam menjaga keharmonisan

lingkungn kerja maupun mencapai tujuan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

b. Perawat menyebarkan pengetahuan, keterampilan serta pengalamannya kepada perawat dan menerima pengetahuan dan pengalaman dari profesinya guna meningkatkan keterampilan di bidang keperawatan.

4) Tanggung jawab perawat terhadap profesi

a. Perawat berupaya meningkatkan kemampuan profesionalnya secara individu atau bersama-sama dengan menambah pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang bermanfaat bagi perkembangan keperawatan.

b. Perawat menjunjung tinggi nama baik profesi keperawatan dengan menunjukkan perilaku luhur dan kualitas pribadi.

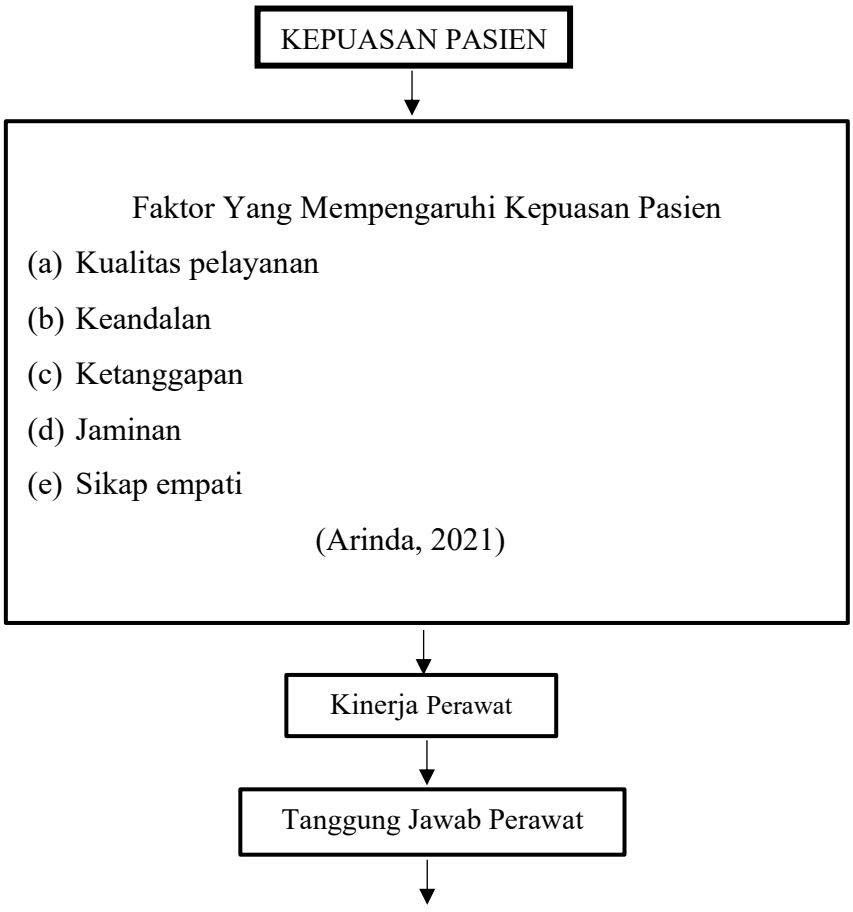
c. Perawat berperan dalam menentukan standarisasi pendidikan dan pelayanan keperawatan serta menerapkannya dalam kegiatan pelayanan dan pendidikan keperawatan.

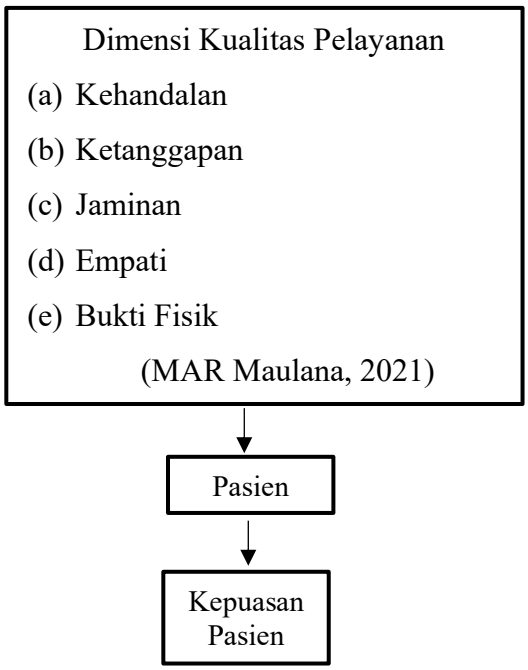
d. Perawat bersama-sama mengembangkan dan memelihara mutu organisasi profesi keperawatan sebagai sarana pelayanan.

5) Tanggung jawab perawat terhadap negara

a. Perawat melaksanakan ketentuannya sebagai kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di bidang kesehatan dan keperawatan.
b. Perawat aktif memberikan sebuah pemikiran kepada pemerintah dalam meningkatkan kesehatan dan pelayanan keperawatan kepada masyarakat.

C. Kerangka teori





Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Teori

D. Subtansi kuesioner

1. Kinerja perawat

   Kinerja perawat adalah tingkat pelayanan tenaga keperawatan dalam memberi pelayanan pada pasien ruangan perawatan RSUD KH. HAYYUNG Selayar. Pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan dan cara menilainya menggunakan skala likerd. Pada kuesioner skor tertinggi 5 yaitu sangat setuju, skor 4 setuju, skor 3 kurang setuju, skor 2 tidak setuju dan skor terendah 1 yaitu sangat tidak setuju.

   a. Kriteria objektif

      Baik : jika skor yang di dapat ≥ 45

      Kurang baik : jika skor yang di dapat < 45

   b. Alat ukur : kuesioner

   c. Skala ukur : Ordinal

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan satu perasaan dan keadaan yang di rasakan pasien yang sudah mendapatkan perawatan atau pelayanan di RSUD KH. HAYYUNG Selayar. Pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan dan cara menilainya menggunakan skala likerd. Pada kuesioner skor tertinggi 5 yaitu sangat puas, skor 4 puas, skor 3 kurang puas, skor 2 tidak puas dan skor terendah 1 yaitu sangat tidak puas.

a. Kriteria objektif

Puas : jika skor yang di dapat responden ≥ 45

Kurang puas : jika skor yang di dapat responden < 45

b. Alat ukur : kuesioner

c. Skala ukur : Ordinal

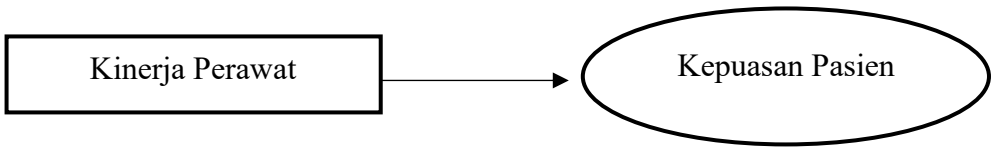
BAB III

KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, VARIABEL PENELITIAN, DAN DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep

konsep adalah bentuk visualisasi keterkaitan terhadap suatu teori dengan teori lainnya, atau suatu variabel lain yang diteliti (Adiputra dkk., 2022).

Variabel Independen **Variabel Dependen**



Keterangan:

: variabel bebas

: variabel terkait

: penghubung variabel

Gambar 3.1 kerangka konsep

B. Hipotesis

Tahap penting berikutnya dari sebuah proyek penelitian adalah perumusan hipotesis. Hipotesis berikut di validasi sebagai solusi sementara untuk perumusan masalah. Dari hasil penelitian yang diperoleh, hipotesis sering diartikan sebagai hipotesis atau prediksi (Ahmad et al., 2022). Hipotesis dalam penelitian ini ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang perawatan RSUD K.H. HAYYUNG Selayar.

C. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah bagian yang tidak sepenuhnya ditetapkan oleh seorang ilmuan untuk dipusatkan untuk menemukan solusi yang telah terbentuk, khususnya saat eksplorasi berakhir (Sahir, S.H, 2021).

1. Variabel Bebas (*Independen variabel*)

   Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel yang berbeda, variabel independen menjadi alasan perubahan variabel yang lain (Sahir, S.H, 2021). Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah kinerja perawat.

2. Variabel Terkait (*Dependen variabel*)

   Variabel dependen merupakan variabel di pengaruhi oleh variabel independen, variabel terkait adalah hasil dari variabel independen (Sahir, S.H, 2021). Variabel terkait pada penelitian ini adalah kepusan pasien.

D. Definisi konseptual

Definisi teoretis atau konseptual merupakan refleksi yang dikomunikasikan dengan kata-kata sehingga dapat membantu dalam memahami sesuatu, bahkan dipandang siap untuk menggambarkan sesuatu tentang sifat-sifat dinamis dan hubungannya dengan unsur-unsur lain yang diperhitungkan. (Ilmiah, 2023). Berdasarkan pengertian tersebut, maka definisi teoritis atau konseptual yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Kinerja perawat

Menurut (Suriana, 2022), kinerja perawat adalah pencapaian kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas asuhan keperawatan , yang menghasilkan hasil positif bagi pelanggan (organisasi, pasien, dan perawat itu sendiri) dalam periode tertentu. Indikator kinerja perawat yang baik meliputi tingginya tingkat kepuasan klien dan perawat, serta tidak adanya keluhan dari pelanggan.

b. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu keadaan atau perasaan pasien yang menjalani sebuah tindakan pelayanan yang diterima. Pasien akan puas bila pasien merasa senang, puas karena harapan dalam menggunakan pelayanan terpenuhi, bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien (Baan, 2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu peneydia layanan jasa kesehatan khususnya runah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Yulianto & Sri Yanthy Yosepha, 2022).

E. Definisi operasional

Dalam penelitian kuantitatif, definisi operasional merupakan definisi yang dirumuskan oleh peneliti untuk menjelaskan istilah-istilah yang ada di dalam masalah penelitian. Definisi ini bertujuan untuk menyamakan persepsi antara peneliti dan pihak-pihak terkait penelitian (Sugiono, 2021).

1. Kinerja perawat

   Kinerja perawat adalah tingkat pelayanan tenaga keperawatan dalam memberi pelayanan pada pasien ruangan perawatan RSUD KH. HAYYUNG Selayar.

   a. Kriteria objektif

      Baik : jika skor yang didapat responden ≥ 45

      Kurang baik : jika skor yang didapat responden < 45

   b. Alat ukur : kuesioner

   c. Skala ukur : Ordinal

2. Kepuasan pasien

   Kepuasan pasien merupakan satu perasaan dan keadaan yang di rasakan pasien yang sudah mendapatkan perawatan atau pelayanan di RSUD KH. HAYYUNG Selayar.

a. Kriteria objektif

Puas : jika skor yang di dapat responden ≥ 45

Kurang puas : jika skor yang di dapat responden < 45

b. Alat ukur : kuesioner

c. Skala ukur : Ordinal

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka sistematik yang diaplikasikan untuk melakukan penelitian, memberikan gambaran tentang cara diperoleh informasi atau data yang dibutuhkan untuk menaggapi semua pertanyaan penelitian (Nurdin, D. I., & Sri, H, 2019).

pada penelitian ini ialah survei analitik dan menggunakan pendekatan cross sectional. Cross sectional adalah penelitian analitis yang memiliki tujuan untuk menyadari pengaruh kedua variabel yang dimana variabel independen dan variabel terikat di identifikasiakn dalam satu waktu (Nurdin, D. I., & Sri, H, 2019).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu

   Penelitian dilakukan pada Juni 2025

2. Lokasi Penelitian

   Penelitian dilaksanakan di RSUD KH.Hayyung Selayar yang beralamat jl. Abdul Kadir Kasim, Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Populasi sampel dan sampling

1. Populasi

   Populasi adalah skor seluruh individu bahwa kepribadiannya hendak dipelajari dan disebut unit analisis, serta dapat berupa individu, institusi, objek (Sahir, S.H, 2021). Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pasien diruang perawatan RSUD KH. Hayyung Selayar.

2. Sampel

   Sampel adalah individu, catatan dan peristiwa yang diperhatikan, diperhatikan atau di wawancarai sebagai sumber informasi yang di anggap berkaitan dengan masalah dalam penelitian (Sahir, S.H, 2021).

   Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 50 sampel menggunkan pengambilan sampel yang didapatkan dengan rumus Analitik Komperatif.

$$n = \left(\frac{Z\alpha + Z\beta}{0{,}5\ In\left(\frac{1+r}{1-r}\right)} \right)^2 + 3$$

N : Jumlah subjek

Za : Nilai standar dari alpha (a). Nilai standar a 5% dua arah yaitu 1,96 atau 5% satu arah yaitu 1,64.

Zβ : Nilai standar beta (*β).* Kesalahan tipe 2. Nilainya ditetapkan peneliti. Nilai 20% yaitu 0,84 atau nilai 10% yaitu 1,28

R : Koefisien kolerasi minimal dianggap bermakna (nilai 0,05 – 0,95), nilainya ditentukan oleh peneliti misalnya 0,5 atau 0,4 atau 0,3

In : Eksponsial atau log dari bilangan natural

Berikut adalah cara menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus ini:

$$n = \left(\frac{Z\alpha + Z\beta}{0{,}5\ In\left(\frac{1+r}{1-r}\right)}\right)^2 + 3$$

$$n = \left(\frac{1{,}96 + 0{,}84}{0{,}5\ In\left(\frac{1+0{,}4}{1-0{,}4}\right)}\right)^2 + 3$$

$$n = \left(\frac{2{,}8}{0{,}5\ In\left(\frac{1{,}4}{0{,}6}\right)}\right)^2 + 3$$

$$n = \left(\frac{2{,}8}{0{,}5\ In\ (2{,}3)}\right)^2 + 3$$

$$n = \left(\frac{2{,}8}{0{,}5\ x\ 0{,}83}\right)^2 + 3$$

$$n = \left(\frac{2{,}8}{0{,}41}\right)^2 + 3$$

$$n = (6{,}82)^2 + 3$$

$$n = 47 + 3$$

$$n = 50$$

Seperti yang dapat dilihat dari perhitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 pasien.

3. Tehnik Sampling

Tehnik sampling adalah tehnik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat teknik sampling yang akan digunakan (Sugiono, 2022). Penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan tehnik pemungutan sampel untuk setiap anggota populasi punya peluang untuk menjadi anggota sampel (Nurdin, D. I., & Sri, H, 2019)

Penelitian ini sampel dipilih memanfaatkan kriteria eksklusi dan inklusi yaitu :

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang hendak ada di tiap individu dari populasi yang digunakan untuk sampel.

Kriteria inklusi pasien penelitian ini yaitu :

a) Pasien dan keluarga pasien pada Ruangan Perawatan di RSUD KH. Hayyung Kepulauan Selayar.
b) Pasien yang minimal lama rawat 2 hari
c) Pasien setuju untuk menjadi responden
d) Pasien mampu membaca atau menulis

b. Kriteria eklsusi

Kriteria eksklusi merupakan jenis kelompok populasi yang tidak dapat digunakan sebagai sampel. Kriteria ekslusi pada penelitian yaitu:

a) Pasien sedang dalam kondisi gawat darurat
b) Pasien membutuhkan parawatan intensif
c) Pasien tidak mau menjadi responden

D. Instrumen Penelitian

Sebelum kusiner digunakan, di awali dengan uji validitas terlebih dahulu untuk mengetahui validitas atau tingkat kesalahan instrumen tersebut. Uji validitas adalah uji yang dipakai supaya bisa mengetahui sejauh mana alat ukur yang diapakai dalam suatu mengukut apa yang di ukur. Ghozali (2009) di kutip dalam (alfia oktaviani,2023) di peroleh bahwa uji validitas dipakai untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner bisa di jadikan untuk menjelaskan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk melakukan uji validitas ini dengan program SPSS. Teknik pengujian yang selalu digunakan oleh peneliti untuk uji validitas yaitu menggunakan kolerasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini melalui cara mengkoreksikan setiap skor item dengan skor total.

Skor total merupakan jumlah dari semua item. Item pertanyaan yang berkolerasi bermakna dengan skor total memperlihatkan item tersebut bisa memberi dukungan dalam menejelaskan apa yang ingin dijelaskan à valid. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) sehingga instrumen atau item – item pertanyaan berkolerasi bermakna pada skor total responden 50

orang. Nilai r tabel dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yaitu 0,279. Jika r hitung > 0,279 maka kuesioner di anggap valid, jika r hitung < 0,279 kuesioner dinyatakan tidak valid.

Pada penelitian ini kuesioner yang telah di susun maka dilakukan uji coba untuk mengetahui validitas data dilakukan kepada 50 responden di Puskesmas Polebunging Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	rTabel	Rhitung	Keterangan
KP1	0,279	0,719	Valid
KP2	0,279	0,520	Valid
KP3	0,27	0,418	Valid
KP4	0,27	0,409	Valid
KP5	0,279	0,596	Valid
KP6	0,279	0,466	Valid
KP7	0,279	0,710	Valid
KP8	0,27	0,616	Valid
KP9	0,27	0,412	Valid
KP10	0,279	0,486	Valid
KP11	0,279	0,536	Valid
KP12	0,279	0,663	Valid
KP13	0,27	0,389	Valid
KP14	0,27	0,673	Valid
KP15	0,279	0,673	Valid
KP1	0,279	0,431	Valid
KP2	0,279	0,372	Valid

KP3	0,27	0,849	Valid
KP4	0,27	0,761	Valid
KP5	0,279	0,844	Valid
KP6	0,279	0,380	Valid
KP7	0,279	0,402	Valid
KP8	0,27	0,672	Valid
KP9	0,27	0,374	Valid
KP10	0,279	0,638	Valid
KP11	0,279	0,397	Valid
KP12	0,279	0,322	Valid
KP13	0,27	0,772	Valid
KP14	0,27	0,631	Valid
KP15	0,279	0,612	Valid

Instrumen penelitian yang dipakai dalam memporoleh data dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari responden pasien rawat inap.

Pengukuran kinerja perawat di RSUD KH.Hayyung Selayar dengan kuesioner. Kuesioner diaplikasikan peneliti merupakan kuesioner dengan 15 pertanyaan yang di berasal dari Angriani 2021 yaitu kehandalan ketanggapan, jaminan, empati, dan bikti fisik dengan jawaban :

a) Skor sangat setuju (5)
b) Skor setuju (4)
c) Skor kurang setuju (3)
d) Skor tidak setuju (2)

e) Skor sangat tidak setuju (1)

Pengukuran kepuasan pasien di RSUD KH.Hayyung Selayar menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang terdiri 15 pertanyaan yang berasal dari Arinda 2021 yang terdiri dari sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan penampilan sebagai berikut :

a) Skor sangat setuju (5)
b) Skor setuju (4)
c) Skor kurang setuju (3)
d) Skor tidak setuju (2)
e) Skor sangat tidak setuju (1)

E. Tehnik pengumpulan data

1. Data Primer

   Pengumpulan melalui cara mengedarkan kuesioner pada responden yang merupakan individu dari contoh, survey atau kuesoner adalah suatu cara pengumpulan informasi dengan menggunakan pertanyaan atau penjelasan yang tersusun dan tanggapan yang diberikan juga dituliskan, khususnya dalam bentuk isan atau gambar/tanda.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah informasi secara tidak langsung membagikan informasi kepada otoritas informasi. Pencarian informasi tambahan dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari tulisan, artikel,

informasi kelembagaan, dan lain-lain yang dianggap aplikatif untuk digali.

F. Tehnik Pengolahan dan Analisa Data

1. Tehnik pengolahan data

   Menurut (Soswatillah et al., 2024) di dalam penelitian proses pengolahan data pada penelitian dapat melalui beberapa tahap yaitu:

   a. *Editing*

      Kegiatan memeriksa data yang sudah didaptkan, yaitu:

      1) Pengetahuan masyarakat yang masih belum cukup.
      2) Mengecek kembali data yang sesuai data yang diinginkan.
      3) Memperbaiki pengetahuan mesyarakat tentang vaksinasi yang kurang jelas.
      4) Memeriksa hasil pengukuran.

   b. *Coding*

      Merupakan kegiatan dalam membuat pengkodean terhadap data sehingga dapat memudahkan dalam proses untuk menganalisa data, yang kadang biasanya digunakan untuk data kualitatif. Dengan *coding* ini, dapat kualitatif dapat konversi menjadi kuantitatif. Proses kuantifikasi mengikuti prosedur yang berlaku, misalnya dengan menerapkan skala pengukuran nominal dan skala ordinal.

   c. *Tabulating*

      Merupakan kegiatan dalam membuat sebuah tabel atau menyajikan data dalam bentuk tabel sehingga dapat mempermudah

dalam menganalisis data. Tabel yang dibuat diupayakan agar sesederhana mungkin sehingga informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh pengguna data maupun dari bagian analisis data.

2. Analisa data

Analisa data digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Alasan tersebut sehingga menggunakan uji statistik yang sesuai dengan variabel penelitian, analisa data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan secara deskriptif terkait dengan distribusi frekuensi serta perbedaan proporsi dari setiap variabel yang akan diteliti, baik variabel bebas (*variabel independent*) ataupun variabel terikat (*variabel dependen*). Tujuan analisis univariat yaitu untuk menjelaskan maupun mendeskripsikan karasteristik disetiap variabel dalam sebuah penelitian.

b. Analisis Brivariat

Analisis brivat bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel independent dan variabel dependent. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square* alternatif *uji fisher*. Uji ini bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan proporsi yang bermakna antara distribusi frekuensi yang diamati dengan derajat yang kemaknaan 0,05. Jika p-volume < 0,05 ada hubungan yang bermakana sedangkan bila p-volume > 0,05 maka tidak ada hubungan yang bermakna. Dihitung menggunakan SPSS versi 22.

G. Etika penelitian

Menurut secara umum dalam prinsip etika penelitian atau pengumpulan data yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu prinsip keadilan, priinsip manfaat, prinsip menghargai hak-hak sebyek. Dalam melakukan sebua penelitian, penelitian tersebut perlu mempunyai rekomendasi sebelumnya dari pihak institusi atau pihak lainnya dengan mengjukan permohonan izin kepada institusi terikat, setelah mendapat persetujuan peneliti melakukan penelitian dengan menekankan etika penelitian.

1. *Respect For Person*

   Menghargai harkat dan martabat manusia, bahwa penelitian perlu mempertimbangkan hak-hak subyek untuk mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan dalam menentukan suatu pilihan yang terbebas dari pakssan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2. *Benefiscience*

   Artinya peneliti harus mampu meaksanakan penelitinya sesuai dengan prosedur peneliti juga mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitan dan dapat digenerasikan pada tingkat populasi.

3. *Justice*

   Konotasi latar belakang dan keadaan untuk memenuhi prinsip keterbatasan adalah prinsip keadilan. Penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, dan berperikemanusiaan dengan memperhatikan

faktor-faktor ketetapan, kesamaan intinitas dan perasaan religios dalam subjek penelitian.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Karasteristik responden

Tabel 5.1
Distribusi Karasteristik Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan,Pendidikan

	Karasteristik Responden	N	%
Jenis Kelamin			
	Laki-laki	18	36.0
	Perempuan	32	64.0
Usia			
	17-25 Tahun	11	22.0
	26-59 Tahun	34	68.0
	>60 Tahun	5	10.0
Pekerjaan			
	Bekerja	21	42.0
	Tidak bekerja	29	58.0
Pendidikan			
	SD	13	26.0
	SMP	10	20.0
	SMA	18	36.0
	S1	9	18.0
Total		50	100.0

Sumber*Uji SPSS *Chi-Square*

Berdasarkan data dari tabel 5.1 di atas jumlah responden keseluruhan di dapatkan adalah 50 orang. Mayoritas responden pada jenis kelamin di dominaksikan pada perempuan yaitu sebanyak (64.0%). Mayoritas umur di dominasikan pada usia 26-59 tahun sebanyak (68.0%), pada mayoritas pekerjaan di dominasikan pada yang tidak bekerja sebanyak (58.0%) dan pada mayoritas pendidikan di dominasikan pada lulusan SMA sebanyak (36.0%).

2. Analisa Univariat

a. Kinerja perawat di wilayah kerja RSUD KH.Hayyung

Tabel 5.2
Distribusi Kinerja Perawat Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung

Kinerja Perawat	N	%
Baik	48	96.0
Kurang Baik	2	4.0
Total	50	100.0

Sumber*Uji SPSS *Chi-Square*

Berdasarkan data dari tabel 5.2 Menunjukkan bahwa mayoritas responden terdapat 48 (96.0%) responden yang memilih perawat memiliki kinerja yang baik dan terdapat 2 (4.0%) responden yang memilih perawat memiliki kinerja yang kurang baik.

b. Kepuasan pasien di wilayah kerja RSUD KH.Hayyung

Tabel 5.3
Distribusi Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	48	96.0
Kurang Puas	2	4.0
Total	50	100.0

Sumber*Uji SPSS *Chi-Square*

Berdasarkan data dari tabel 5.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden terdapat 48 (96.0%) responden yang memilih puas terhadap kinerja perawat dan terdapat 2 (4.0%) responden yang memilih kurang puas terhadap kinerja perawat.

3. Analisa Bivariat

Analisa Bivariat ini dilakukan untuk mengetahui kinerja perawat dan kepuasan pasien dengan menggunakan uji Chi-Square yang diolah dengan SPSS.

Tabel 5.4
Analisa Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja RSUD KH.Hayyung

Kinerja perawat	Kepuasan pasien						P - Value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	n	%	N	%	
Baik	48	100.0%	0	0.0%	48	100.0%	0.001
Kurang Baik	0	0.0%	2	100,0%	2	100.0%	
Total	48	100.0%	2	100.0%	50	100.0%	

Sumber*Uji SPSS *Chi-Square Alternatif Fisher*

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa hasil dari 50 responden 48 orang mengatakan kinerja perawat baik sehingga pasien puas (100.0%) dan 2 orang mengatakan kinerja perawat kurang baik sehingga pasien kurang puas (100.0%).

Pada uji Chi Square alternatif uji fisher di peroleh bahwa nilai p= 0.001 (p <0.05) sehingga Ho di tolak H1 di terima yang berarti bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di wilayah kerja RSUD KH.Hayyung.

B. Pembahasan

1. Kinerja perawat di ruang perawatan RSUD KH.Hayyung

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang mengatkan bahwa kinerja perawat kurang baik. Dalam kategori kinerja perawat terdapat 2 (4.0%) responden yang mengatkan kinerja perawat kurang baik dalam melakukan pelayanan. Hal ini di seababkan oleh beberapa faktor yaitu faktor individu, faktor prsikologis dan faktor organisasi. Faktor individu meliputi kemampuan dan keahlian. Faktor

psikologis meliputi persepsi, sikap, motivasi, kepribadian dan belajar. Faktor organisasi meliputi sumber daya, imbalan, beban kerja dan kepemimpinan.

Menurut (Tarjono, 2022) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu kemampuan, perawat yang mampu berkominukasi dengan baik akan sangat membantu dalam menjalin hubungan dengan pasien. Hubungan yang baik dapat meningkatkan hubungan saling percaya dengan pasien sehingga dalam melakukan pengkajian, perawat akan mendapatkan data yang relevan dan valid. Selain itu perawat juga harus memliki pengetahun. Pengetahuan yang dimiliki perawat sangat penting untuk meningkatkan kemampuan wawancara perawat terhadap klien.

Dalam bidang keperawatan, kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting. Faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhdapa kinerja perawat karena pimpinan yang merencanakan, menginformasikan, membuat, dan mengevaluasi berbagai keputusan yang harus dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Kepemimpinan dapat memotivasi perawat untuk bekerja dengan penuh semangat sehingga hasil yang di capai dapat memuaskan perwat mupun rumah sakit menurut Kurniadi (2023).

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kemampuan dan keterampilan, variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap,

kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, struktur dan desain pekerjaan. Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karasteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir (Einurkhayatun, dkk.,2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menurut Rama, dkk. (2019) yang mendapatkan bahwa dari 94 responden yang didapati kinerja perawat yang baik sebanyak 56 responden (59,6%) dan kurang baik sebanyak 38 responden (40,4%). Hasil penelitian yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana kinerja perawat baik sebanyak 51 responden (60,7%), kurang baik sebanyak 33 responden (39,3%).

Kinerja perawat menunjukkan kepedulian terhadap seseorang, berpusat pada individu, menghargai martabat dan kemanusiaan, berkomitmen dan protektif terhadap hal-hal buruk yang akan terjadi, menghargai kehidupan manusia, peduli, dan kebenaran. (Iskandar,2023)

Hasil penelitian mengungkapkan kinerja perawat pada ruang perawatan RSUD KH.Hayyung Selayar bahwa kinerja perawat termasuk dalam kategori baik, namun masih ada responden yang mempunyai kinerja cukup baik sebanyak 4.0%. Penelitian ini searah dengan penelitian putri et al (2022) di ruang IGD RSUD Salewangan

Maros menunjukkan bahwa kinerja perawat cukup sebanyak 34,9% yang artinya kinerja perawat yang berada pada kategori baik.

Pada uji Chi Square alternatif uji fisher di peroleh bahwa nilai p= 0.001 (p <0.05) sehingga Ho di tolak H1 di terima yang berarti bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di wilayah kerja RSUD KH.Hayyung. Hasil ini sesuai dengan teori tentang kinerja perawat, yang di artikan sebagai bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dalam asuahan keperawatan dapat di artikan sebagai kepatuhan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Manurung, S 2011 Dalam Maulana, 2024).

Peneliti berasumsi bahwa kinerja perawat kategori baik yang dinilai oleh pasien sebagai penerima jasa keperawatan merupakan aktifitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sarana unit organisasi. Kemampuan yang dimiliki oleh perawat seperti keterampilan dan penegetahuan untuk memberikan pelayanan keperawatan menetukan penilaian pasien terhadap kinerja atau untuk kerja perawat dimana perawat menjadi lebih cepat dan disiplin dalam melayani pasien.

2. Kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD KH.Hayyung

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang mengatakan tidak puas dengan kinerja perawat. Dalam kategori

kepuasan pasien terdapat 2 (4.0%) responden yang tidak puas dengan kinerja perawat dalam melakukan pelayanan. Hal ini di sebabkan oleh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Menurut Jalias (2023), bukti fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa tempat pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya denganbaik. Kenyamanan atau keningmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada layanan kesehatan.

Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompoten dan memberikan kebutuhan pasien, serta mengahrgai pesian. Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membandingkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik menurut (Natalia, 2023).

Hasil ini sesuai dengan teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performasi yang diharapkan (expectation-performance theory) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tentang jasa dan performasi yang di terimanya. Jika jasa sesuai dengan harapan pasien, dia akan puas sedangkan jika jasa kurang sesuai dengan yang duharapkan oleh pasien dia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang

lebar antara harapan dan kenyataan perfrmasi pelayanan (Venakontesa dkk., 2023)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menurut Rama,dkk.(2019) yang mendapatakan bahwa dari 94 responden (100%) di dapati kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan sebanyak 69 responden (73,4%), dan kurang puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 25 pasien (26,6%). Hasil penelitian Yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana responden yang merasa puas sebanyak 55 responden sebanyak 29 responden (34,5%).

Menurut (Laksana, 2023) Kepuasan pasien merupakan sebuah pandangan atau keadaan pasien setelah mengalami suatu tindakan pelayanan keperawatan yang di berikan. Pasien di kategorikan puas jika merasa senang, pasien puas sebab harapan serta kenyataan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan dapat di penuhi.

Minim informasi juga dapat mempengaruhi kepausan pasien. Menurut (Putri dkk., 2022) Salah satu faktor ketidakpuasan pasien adalah minimnya informasi dari petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, non medis, petugas loket) sehingga harapan pasien untuk mengetahi lebih jelas informasi tentang keluhan penyakitnya tidak dapat terpenuhi.

Pada uji Chi Square alternatif uji fisher di peroleh bahwa nilai p= 0.001 ($p < 0.05$) sehingga Ho di tolak H1 di terima yang berarti bahwa

terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di wilayah kerja RSUD KH.Hayyung.

Peneliti berasumsi bahwa kategori puas responden merupakan perbandingan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan keinginannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas kinerja perawat dalam memeberikan pelayanan untuk memenuhi harapannya. Pasien akan merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan merasa sangan puas jika keinginan yang mereka harapkan melampaui harapan. Pendekatan perawat yang dilakukan perawat secara personal kepada pasien dengan sikap ramah dan komunikatif akan memuaskan perasaan batin seorang pasien sehingga dengan demikian bagi seorang pasien tidaklah terlalu mendahulukan atau terlalu memprihatinkan kinerja perawat dari sebua rumah sakit.

C. Keterbatasan penelitian

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sehingga data yang dihasilkan tidak begitu mendalam
2. Penelitian ini hanya mempertimbangkan 2 variabel. Variabel independen berhubungan dengan kinerja perawat dan variabel dependen berhubungan dengan kepuasan pasien. Variabel lain yang mungkin juga releven tidak termasuk dalam penelitian ini

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD KH.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2023 maka dapat di ambil kesimpulan:

1. Kinerja perawat di ruang perawatan RSUD KH Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar, sebagian besar kinerja di ruang perawatan kategori baik sebanyak 96,0%, dibandingkan dengan kategori cukup baik sebanyak 4.0%.
2. Kepuasan pasien di ruang perawatan RSUD KH Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar sebagian besar pasien dengan kategori puas sebanyak 96,0% di bandingkan dengan kategori tidak puas sebanyak 4.0%.
3. Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai p- Value sebesar 0.001.

B. Saran

1. Bagi Instansi

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan atau wujud penerapan ilmu yang telah dipelajari sehingga dapat mengembangkan wawasan peneliti dan menambah bahan kepustakaan dalam lingkungan sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Panrita Husada Bulukumba.

2. Bagi peneliti selanjutnya
    a. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
    b. Melakukan penelitian berkelanjutan, agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
    c. Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, Trisnadewi, Oktaviani, & Munthe. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, *1*(01). https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109

Angraini, A.R & Oliver,J. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Tehadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Hj Medan. Journal Of Chemical Information Edn Modeling, 53 (9), 1689-1699.*

Arinda. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Gl. Tobing Tanjung Morawa. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara).*

Baan, R. R. S. (2020a). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, *5*(1), 45–52. https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591

Baan, R. R. S. (2020b). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, *5*(1), 45–52. https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591

Badrin N, N., Rachmawaty R, & Kadar K. (2019). *Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan*.

Fadillah. A & Wahyu.Y. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS*.

Ilmiah, P. (2023). *Metode Penelitian Ilmiah*. desember 2023.

Kurniawan K, R. N., & Khatimah, K. (2020). Kinerja Perawat di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Promotif Preventif*, *3*(1), 36–46. https://doi.org/10.47650/jpp.v3i1.147

MAR Maulana. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit*.

Marhawati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, *1*(01). https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109

Munir. (2020). *Monograf Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Perawat. CV Pena Persada.*

Nurdin, D. I., & Sri, H. (2019). *Metodologi penelitian sosial (S. H. Lutfiah (ed.); copyright©). Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.*

Nursalam. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN*.

Prapitasari R & Jalilah NH. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*.

Prayatna, E. (2020). *Pengertian Hak dan Kewajiban Pasien*.

Putri, R. A., Haskas, Y., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., Makassar, K., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Pengaruh Kinerja Perawat Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD*. *2*, 274–279.

Rahayu, S. & Nasrawati. (2024). Servqual dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health*

Jurnal Ilmiah Kesehatan, *6*(1), 41–47. https://doi.org/10.35473/proheallth.v6i1.2702

Sahir, S.H. (2021). . *Metodologi Penelitian. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia. 83 hlmn.ISBN: 978-623-6155-06-6*.

Septiadi, H., Wahidi, K. R., & Anindita, R. (2020). *Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi*.

Sudiyanto, D. H. H., Kp, S., & Kes, M. (t.t.). *Etika dan Hukum Keperawatan*.

Sugiono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)*.

Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.). Alfabeta*.

Surasdiman & Gunawan. (2019). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATU-BATU KABUPATEN SOPPENG*.

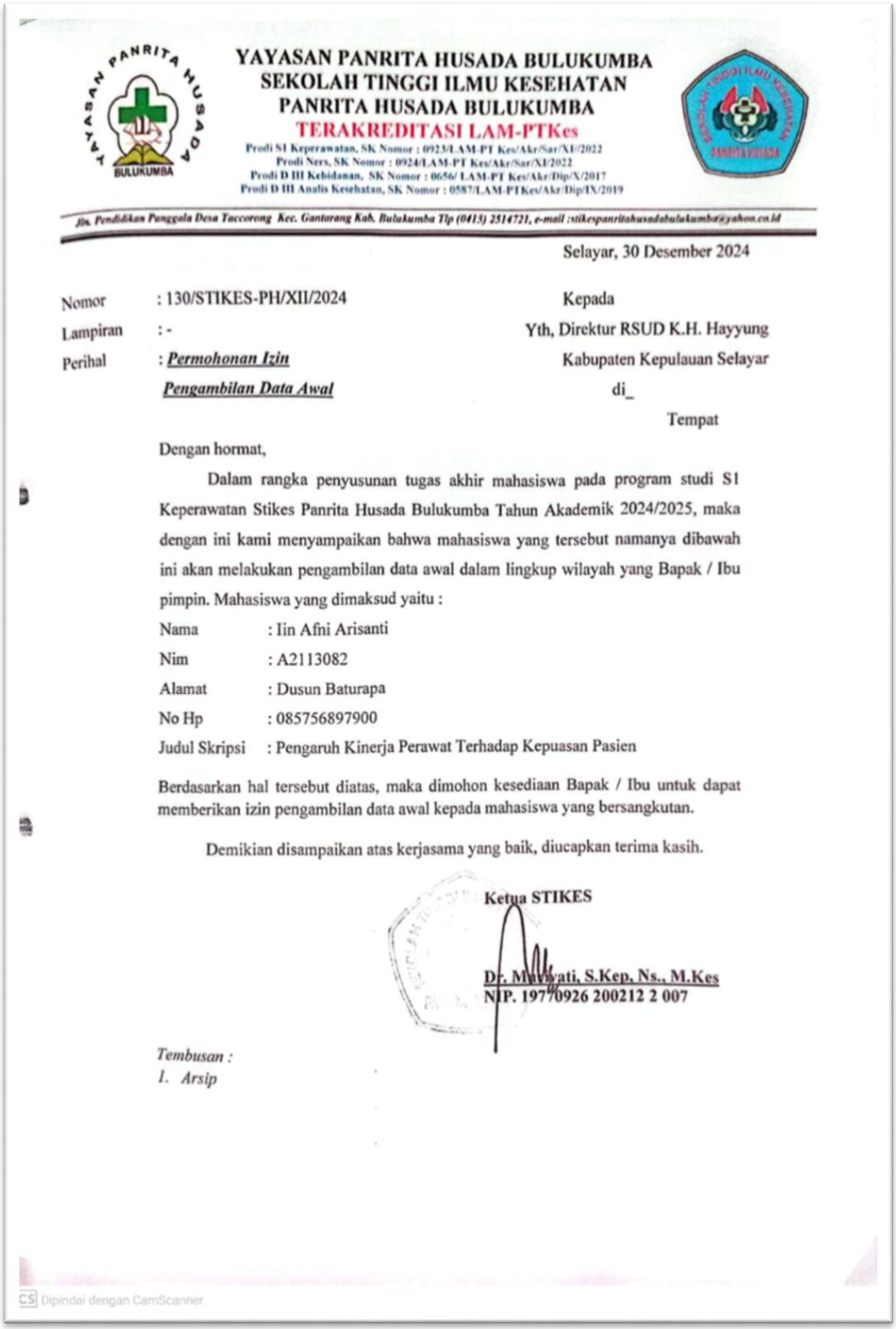
The Indonesian Public Health. (2023). *Kinerja Pelyanan Kesehatan*.

Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, *2*(2), 135–144. https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65

WHO. (2021). *World Health Organization (Who)*.

Yulianto & Sri Yanthy Yosepha. (2022). PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS Tk. IV CIJANTUNG KESDAM JAYA JAKARTA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, *12*(2). https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i2.907

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data Awal



YAYASAN PANRITA HUSADA BULUKUMBA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
PANRITA HUSADA BULUKUMBA
TERAKREDITASI LAM-PTKes
Prodi S1 Keperawatan, SK Nomor : 0923/LAM-PT Kes/Akr/Sar/XI/2022
Prodi Ners, SK Nomor : 0924/LAM-PT Kes/Akr/Sar/XI/2022
Prodi D III Kebidanan, SK Nomor : 0656/ LAM-PT Kes/Akr/Dip/X/2017
Prodi D III Analis Kesehatan, SK Nomor : 0587/LAM-PTKes/Akr/Dip/IX/2019

Jln. Pendidikan Panggala Desa Taccorong Kec. Gantarang Kab. Bulukumba Tlp (0413) 2514721, e-mail :stikespanritahusadabulukumba@yahoo.co.id

Selayar, 30 Desember 2024

Nomor : 130/STIKES-PH/XII/2024
Lampiran : -
Perihal : ***Permohonan Izin Pengambilan Data Awal***

Kepada
Yth, Direktur RSUD K.H. Hayyung
Kabupaten Kepulauan Selayar
di_
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir mahasiswa pada program studi S1 Keperawatan Stikes Panrita Husada Bulukumba Tahun Akademik 2024/2025, maka dengan ini kami menyampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini akan melakukan pengambilan data awal dalam lingkup wilayah yang Bapak / Ibu pimpin. Mahasiswa yang dimaksud yaitu :

Nama : Iin Afni Arisanti
Nim : A2113082
Alamat : Dusun Baturapa
No Hp : 085756897900
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dimohon kesediaan Bapak / Ibu untuk dapat memberikan izin pengambilan data awal kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

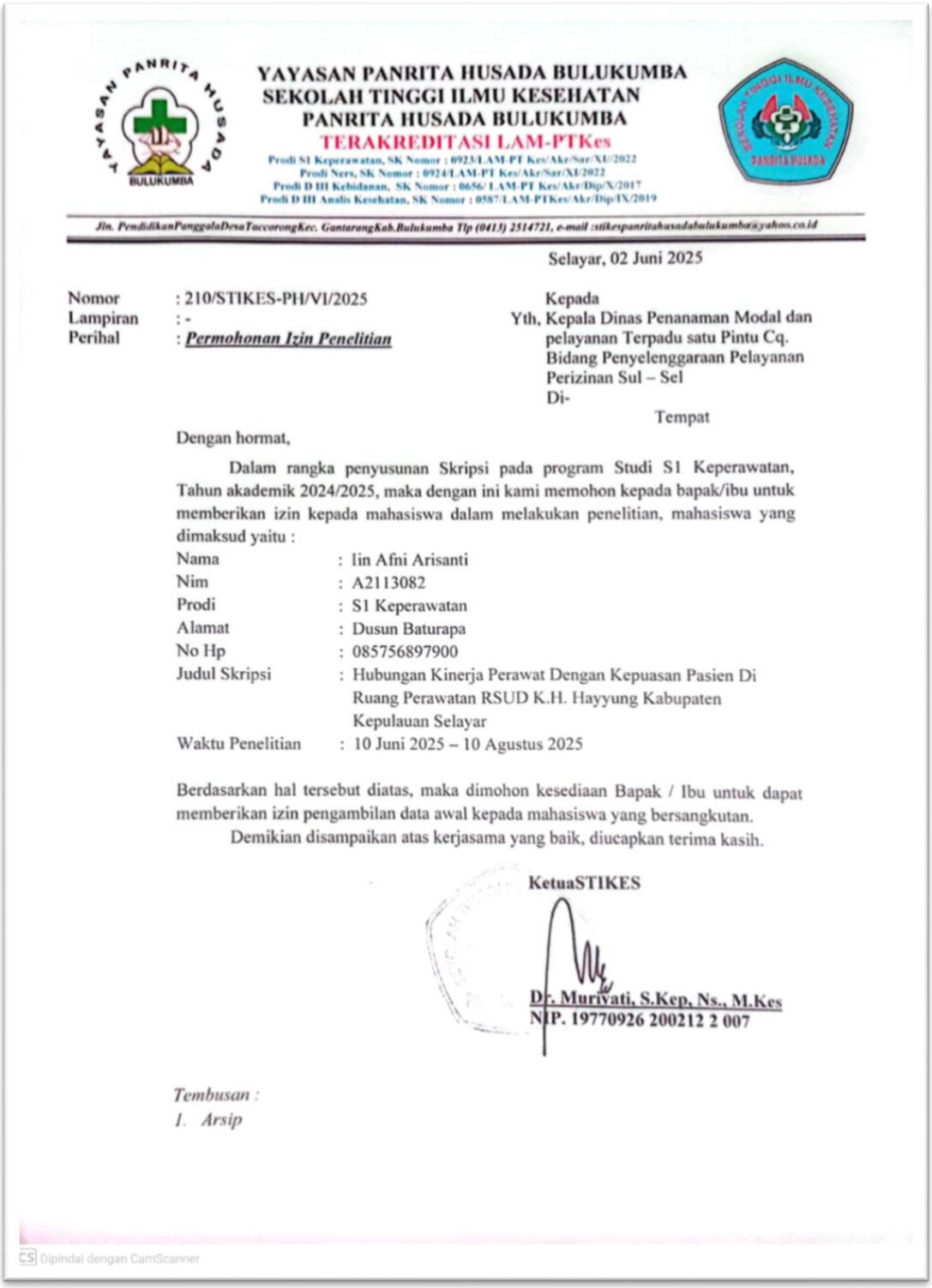
Ketua STIKES

Dr. Mawati, S.Kep, Ns., M.Kes
NIP. 19770926 200212 2 007

Tembusan :
1. Arsip

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



YAYASAN PANRITA HUSADA BULUKUMBA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
PANRITA HUSADA BULUKUMBA
TERAKREDITASI LAM-PTKes
Prodi S1 Keperawatan, SK Nomor : 0923/LAM-PT Kes/Akr/Sar/XI/2022
Prodi Ners, SK Nomor : 0924/LAM-PT Kes/Akr/Sar/XI/2022
Prodi D III Kebidanan, SK Nomor : 0656/ LAM-PT Kes/Akr/Dip/X/2017
Prodi D III Analis Kesehatan, SK Nomor : 0587/LAM-PTKes/Akr/Dip/IX/2019

Jln. PendidikanPanggalaDesaTaccorongKec. GantarangKab.Bulukumba Tlp (0413) 2514721, e-mail :stikespanritahusadabulukumba@yahoo.co.id

Selayar, 02 Juni 2025

Nomor : 210/STIKES-PH/VI/2025
Lampiran : -
Perihal : ***Permohonan Izin Penelitian***

Kepada
Yth, Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Sul – Sel
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi pada program Studi S1 Keperawatan, Tahun akademik 2024/2025, maka dengan ini kami memohon kepada bapak/ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa dalam melakukan penelitian, mahasiswa yang dimaksud yaitu :

Nama	: Iin Afni Arisanti
Nim	: A2113082
Prodi	: S1 Keperawatan
Alamat	: Dusun Baturapa
No Hp	: 085756897900
Judul Skripsi	: Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar
Waktu Penelitian	: 10 Juni 2025 – 10 Agustus 2025

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dimohon kesediaan Bapak / Ibu untuk dapat memberikan izin pengambilan data awal kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

KetuaSTIKES

Dr. Murivati, S.Kep, Ns., M.Kes
NIP. 19770926 200212 2 007

Tembusan :
1. Arsip

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3 Lembar Informed Consent

SURAT PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN

Judul : Hubungan Kinerja Perawat Diruang Perawatan Di RSUD K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar

Peneliti : Iin Afni Arisanti

Nim : A.21.13.082

Bahwa saya diminta untuk berperan sertadalam skripsi ini sebagai responden dengan angket yang telah disediakan oleh penulis.

Sebelumnya saya telah diberikan penjelasan tujuan skripsi ini dan saya telah mengerti bahwa peneliti akan merahasiakan identitas, data maupun informasi yang saya berikan. Apabila ada pernyataan yang diajukan menimbulkan ketidaknyamanan bagi saya, peneliti akan menghentikan pada saat inii dan saya berhak mengundurkan diri.

Demikian persetujuan ini saya buat secara sadar dan sukarela, tnapa adanya unsur pemaksaan dari siapapun, saya menyatakan:

Bersedia

Menjadi Responden Dalam Skirpsi

Selayar…….

Peneliti Responden

(……) (……)

Lampiran 4 Lembar Kuesioner

KEPUASAN PASIEN

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Petunjuk pengisian :

1. Sangat setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Kurang setuju (KS) skor 3
4. Tidak setuju (TS) skor 2
5. Sangat tidak setuju (STS) skor 1

Berilah tanda (√) centang pada kolom setelah persyaratan di bawah :

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	BUKTI FISIK					
	a. Perawat di rumah sakit ini, selalu berpakaian rapi					
	b. Perawat memberikan informasi yang jelas, lengkap mengenai pengobatan serta efek samping pengobatan yang diberikan					
2.	KEHANDALAN					

	a. Saya merasa pelayanan perawat di rumah sakit ini tepat dengan kebutuhan pasien					
	b. Perawat datang tepat waktu pada saat visite					
	c. Menurut saya, pelayanan perawat di rumah sakit ini cepat dan lincah					
	d. Perawat melakukan tugasnya penuh tanggung jawab dengan menyelesaikan pekerjaannya dalam melayani pasien					
3.	KETANGGAPAN					
	a. Perawat selalu peka dalam kebutuhan pasien					
	b. Perawat di rumah sakit ini dapat memahami dan mengerti perasaan pasien					
	c. Perawat segera tanggap dalam memberikan tindakan kepada pasien					
4.	JAMINAN					
	a. Saya merasa perawat di rumah sakit ini, dalam melayani sangat terampil dan teliti					

	b. Perawat dapat menciptakn rasa aman bagi pasien					
	c. Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah kepada pasien					
5.	EMPATI					
	a. Perawat dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
	b. Perawat memperlakukan semua pasien sama tanpa memandang status sosial					
	c. Perawat memperhatikan kebutuhan pasien					

KINERJA PERAWAT

Isilah pada kolom tanggapan dari pernyataan dengan sejujurnya. Berikan tanda (√) pilihan anda.

Petunjuk pengisian pada kolom tanggapan:

1. Sangat setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Kurang setuju (KS) skor 3
4. Tidak setuju (TS) skor 2
5. Sangat tidak setuju (STS) skor 1

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	KEHANDALAN					
	a. Perawat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien					
	b. Perawat memelihara suasana lingkungan yang menghormati nilai-nilai budaya, adat istiadat dan kelangsungan beragam paien					
	c. Perawat memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan					
2.	KETANGGAPAN					
	a. Perawat melengkapi administrasi pasien					

	b. Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					
	c. Perawat memiliki kemampuan untuk menangani situasi darurat dengan cepat dan tepat					
3.	JAMINAN					
	a. Perawat mengutamakan kesalamatan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan					
	b. Perawat memiliki cara berkomunikasi yang baik dengan pasien atau keluarga pasien					
	c. Perawat berbicara dengan pasien dengan tutur yang sopan dan baik					
4.	EMPATI					
	a. Perawat mendatangi dan berinteraksi dengan pasien tanpa harus diminta					
	b. Perawat memberikan semangat kepada pasien dan meyakinkan bahwa pasien dapat sembuh					
	c. Perawat terlihat meyakinkan dan bersahabat					
5.	BUKTI FISIK					
	a. Perawat membatu pasien memenuhi peralatan dibutuhkan					

	b. Perawat melakukan tindakan sesuai SOP					
	c. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan kepada pasien					

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Provinsi Sulawesi Selatan

PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung MPP Jln. Jend. Ahmad Yani Benteng, 92812, Sulawesi Selatan
Telepon (0414) 21083, email: pmptspselayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 1090/Penelitian/VI/2025/DPMPTSP

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

Nama Peneliti	**: IIN AFNI ARISANTI**
Alamat Peneliti	**: Benteng**
Nama Penanggung Jawab	**: IIN AFNI ARISANTI**
Anggota Peneliti	**: -**

Untuk melakukan penelitian dalam rangka "Untk Mengetahui Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan RSUD K.H Hayyung" di :

Lokasi Penelitian	: RSUD K.H Hayyung.
Judul Penelitian	: Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan RSUD K.H Hayyung.
Lama Penelitian	: 2 Bulan.
Bidang Penelitian	: Departemen Manajemen.
Status Penelitian	: Perorangan.

Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 10 Agustus 2025

Dikeluarkan : Benteng
Pada Tanggal : 3 Juni 2025

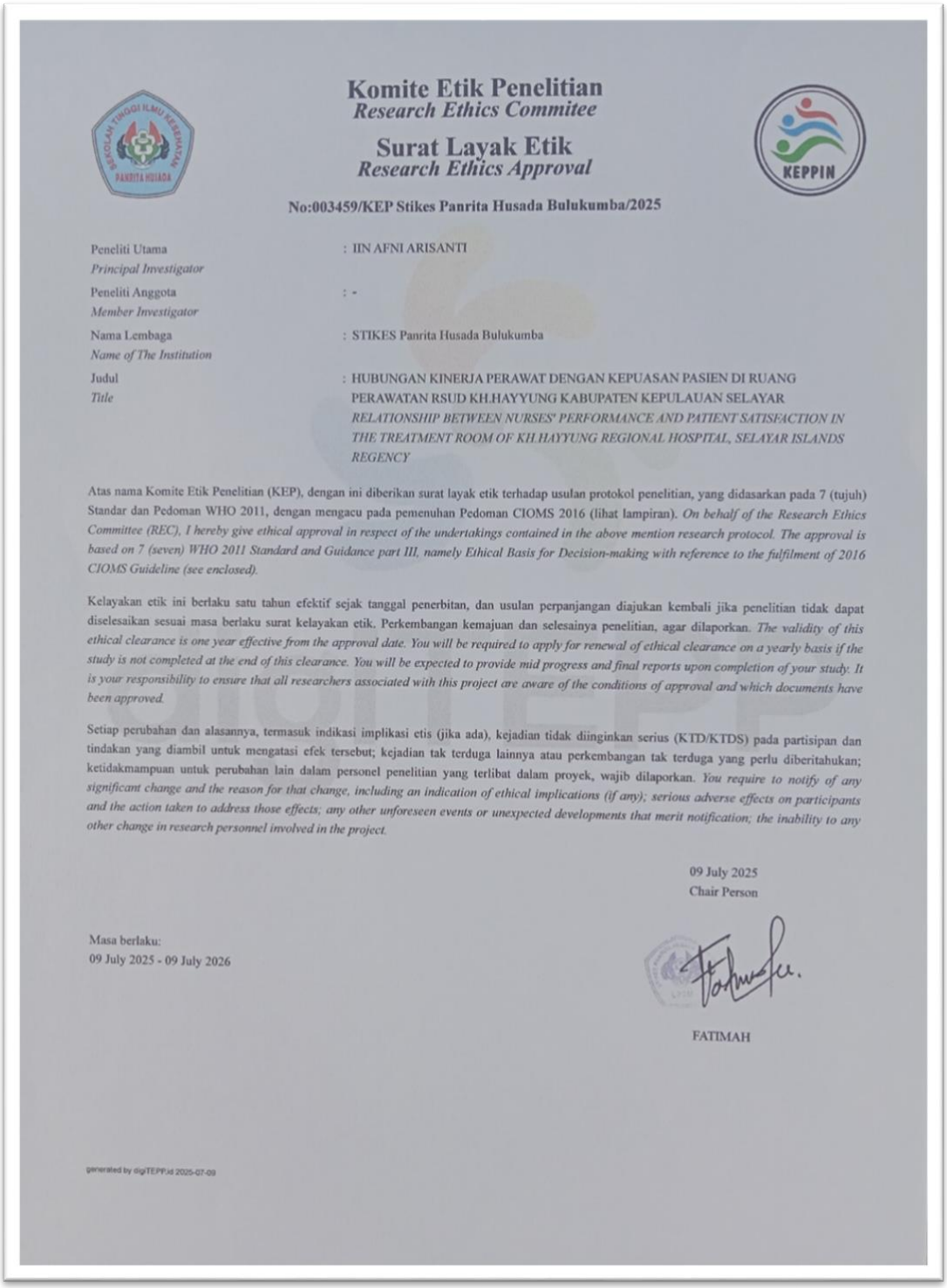
A.n. BUPATI KEPULAUAN SELAYAR
KEPALA DINAS,

Pemerintah Kabupaten
Kepulauan Selayar

Drs. H. ANDI NUR HALIQ, M.Si
NIP. 19660507 198603 1 022

Rp. 0,-
Tembusan :
1. Kepala Badan Kesbangpol di Benteng;
2. Arsip.

Lampiran 6 Surat Izin Etik Penelitian



Komite Etik Penelitian
Research Ethics Commitee

Surat Layak Etik
Research Ethics Approval

No:003459/KEP Stikes Panrita Husada Bulukumba/2025

Peneliti Utama *Principal Investigator*	: IIN AFNI ARISANTI
Peneliti Anggota *Member Investigator*	: -
Nama Lembaga *Name of The Institution*	: STIKES Panrita Husada Bulukumba
Judul *Title*	: HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR *RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' PERFORMANCE AND PATIENT SATISFACTION IN THE TREATMENT ROOM OF KH.HAYYUNG REGIONAL HOSPITAL, SELAYAR ISLANDS REGENCY*

Atas nama Komite Etik Penelitian (KEP), dengan ini diberikan surat layak etik terhadap usulan protokol penelitian, yang didasarkan pada 7 (tujuh) Standar dan Pedoman WHO 2011, dengan mengacu pada pemenuhan Pedoman CIOMS 2016 (lihat lampiran). *On behalf of the Research Ethics Committee (REC), I hereby give ethical approval in respect of the undertakings contained in the above mention research protocol. The approval is based on 7 (seven) WHO 2011 Standard and Guidance part III, namely Ethical Basis for Decision-making with reference to the fulfilment of 2016 CIOMS Guideline (see enclosed).*

Kelayakan etik ini berlaku satu tahun efektif sejak tanggal penerbitan, dan usulan perpanjangan diajukan kembali jika penelitian tidak dapat diselesaikan sesuai masa berlaku surat kelayakan etik. Perkembangan kemajuan dan selesainya penelitian, agar dilaporkan. *The validity of this ethical clearance is one year effective from the approval date. You will be required to apply for renewal of ethical clearance on a yearly basis if the study is not completed at the end of this clearance. You will be expected to provide mid progress and final reports upon completion of your study. It is your responsibility to ensure that all researchers associated with this project are aware of the conditions of approval and which documents have been approved.*

Setiap perubahan dan alasannya, termasuk indikasi implikasi etis (jika ada), kejadian tidak diinginkan serius (KTD/KTDS) pada partisipan dan tindakan yang diambil untuk mengatasi efek tersebut; kejadian tak terduga lainnya atau perkembangan tak terduga yang perlu diberitahukan; ketidakmampuan untuk perubahan lain dalam personel penelitian yang terlibat dalam proyek, wajib dilaporkan. *You require to notify of any significant change and the reason for that change, including an indication of ethical implications (if any); serious adverse effects on participants and the action taken to address those effects; any other unforeseen events or unexpected developments that merit notification; the inability to any other change in research personnel involved in the project.*

09 July 2025
Chair Person

Masa berlaku:
09 July 2025 - 09 July 2026

FATIMAH

generated by digiTEPP.id 2025-07-09

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Kantor DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar dari Kesbangpol

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **12247/S.01/PTSP/2025**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Bupati Kepulauan Selayar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua STIKES Panrita Husada Bulukumba Nomor : 209/STIKES-PH/VI/2025 tanggal 02 Juni 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **IIN AFNI ARISANTI**
Nomor Pokok : A2113082
Program Studi : Keperawatan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Pend. Desa Taccorong Kec. Gantarang, Bulukumba

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***10 Juni s/d 10 Agustus 2025***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

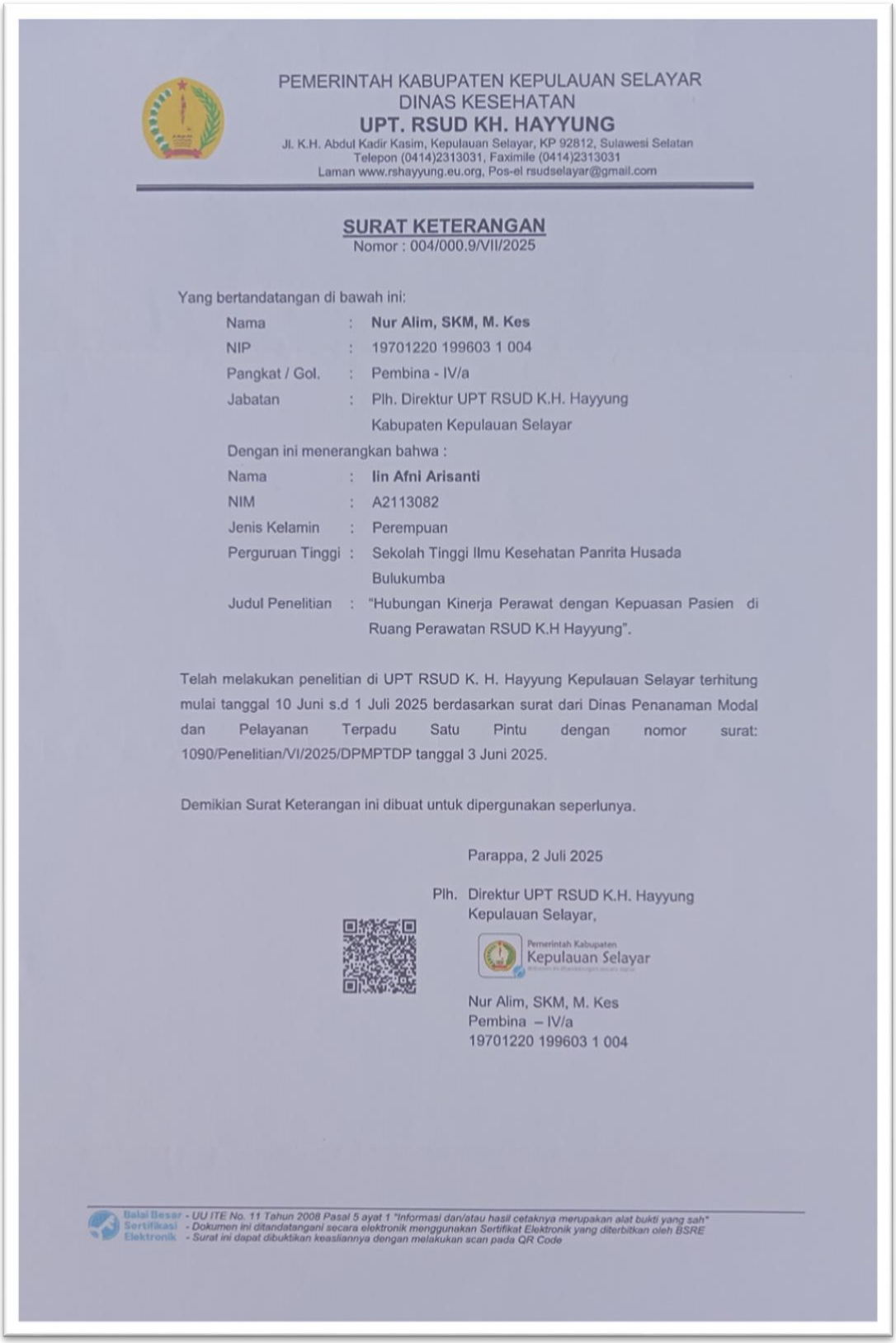
Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 05 Juni 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua STIKES Panrita Husada Bulukumba di Bulukumba;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 8 Surat Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS KESEHATAN
UPT. RSUD KH. HAYYUNG
Jl. K.H. Abdul Kadir Kasim, Kepulauan Selayar, KP 92812, Sulawesi Selatan
Telepon (0414)2313031, Faximile (0414)2313031
Laman www.rshayyung.eu.org, Pos-el rsudselayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN
Nomor : 004/000.9/VII/2025

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	**Nur Alim, SKM, M. Kes**
NIP	:	19701220 199603 1 004
Pangkat / Gol.	:	Pembina - IV/a
Jabatan	:	Plh. Direktur UPT RSUD K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	**Iin Afni Arisanti**
NIM	:	A2113082
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Perguruan Tinggi	:	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panrita Husada Bulukumba
Judul Penelitian	:	"Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan RSUD K.H Hayyung".

Telah melakukan penelitian di UPT RSUD K. H. Hayyung Kepulauan Selayar terhitung mulai tanggal 10 Juni s.d 1 Juli 2025 berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nomor surat: 1090/Penelitian/VI/2025/DPMPTDP tanggal 3 Juni 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Parappa, 2 Juli 2025

Plh. Direktur UPT RSUD K.H. Hayyung
Kepulauan Selayar,

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar

Nur Alim, SKM, M. Kes
Pembina – IV/a
19701220 199603 1 004

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSRE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code

Lampiran 9 Master Tabel

Responden	Jenis Kelamin	Kode	Umur	Kode	Pekerjaan	Kode	Pendidikan	Kode	Kinerja Perawat	Kode	Kepuasan Pasien	Kode
1	Perempuan	2	50	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Kurang baik	2	Kurang puas	2
2	Perempuan	2	39	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
3	Laki-Laki	1	68	3	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
4	Laki-Laki	1	63	3	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
5	Perempuan	2	49	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1
6	Perempuan	2	28	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
7	Perempuan	2	33	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
8	Laki-Laki	1	41	2	Bekerja	1	SMP	2	Baik	1	Puas	1
9	Laki-Laki	1	30	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
10	Perempuan	2	34	2	Tidak Bekerja	2	SD	1	Baik	1	Puas	1
11	Perempuan	2	26	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1
12	Perempuan	2	30	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1
13	Perempuan	2	23	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
14	Perempuan	2	34	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
15	Perempuan	2	20	1	Tidak Bekerja	2	SD	1	Baik	1	Puas	1
16	Perempuan	2	28	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1

17	Perempuan	2	25	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
18	Perempuan	2	26	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
19	Perempuan	2	31	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
20	Perempuan	2	30	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
21	Laki-Laki	1	65	3	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
22	Laki-Laki	1	44	2	Bekerja	1	SMP	2	Baik	1	Puas	1
23	Perempuan	2	36	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1
24	Laki-Laki	1	55	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
25	Laki-Laki	1	42	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
26	Perempuan	2	67	3	Tidak Bekerja	2	S1	4	Baik	1	Puas	1
27	Perempuan	2	51	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
28	Perempuan	2	42	2	Bekerja	1	S1	4	Baik	1	Puas	1
29	Laki-Laki	1	27	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
30	Laki-Laki	1	50	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
31	Laki-Laki	1	47	2	Bekerja	1	SMP	2	Baik	1	Puas	1
32	Laki-Laki	1	32	2	Bekerja	1	SMA	3	Baik	1	Puas	1
33	Perempuan	2	39	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
34	Perempuan	2	37	2	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1

35	Laki-Laki	1	29	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
36	Perempuan	2	40	2	Tidak Bekerja	2	SD	1	Baik	1	Puas	1
37	Laki-Laki	1	43	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
38	Laki-Laki	1	53	2	Bekerja	1	SD	1	Baik	1	Puas	1
39	Perempuan	2	60	3	Tidak Bekerja	2	SMP	2	Baik	1	Puas	1
40	Perempuan	2	57	2	Tidak Bekerja	2	SD	1	Baik	1	Puas	1
41	Perempuan	2	17	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
42	Perempuan	2	22	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
43	Perempuan	2	18	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
44	Perempuan	2	18	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
45	Laki-Laki	1	17	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Kurang baik	2	Kurang puas	2
46	Laki-Laki	1	17	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
47	Perempuan	2	39	2	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
48	Perempuan	2	19	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
49	Laki-Laki	1	19	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1
50	Perempuan	2	20	1	Tidak Bekerja	2	SMA	3	Baik	1	Puas	1

KEPUASAN PASIEN

NO	KARASTERISTIK RESPONDEN				PERTANYAAN															TOTAL
	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	1 a	1 b	2 a	2 b	2 c	2 d	3 a	3 b	3 c	4 a	4 b	4 c	5 a	5 b	5 c	
1	50	Perempuan	IRT	SMP	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	1	4	41
2	39	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	64
3	68	Laki - Laki	PETANI	SD	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	66
4	63	Laki - Laki	PETANI	SD	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
5	49	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	65
6	28	Perempuan	PERAWAT	S1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	68
7	33	Perempuan	IRT	SMA	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
8	41	Laki - Laki	NELAYAN	SMP	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67
9	30	Laki - Laki	NELAYAN	SD	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67
10	34	Perempuan	IRT	SD	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	66
11	26	Perempuan	IRT	SMP	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	67
12	30	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	65
13	23	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	65
14	34	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	20	Perempuan	IRT	SD	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62
16	28	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62
17	25	Perempuan	PNS	S1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
18	26	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67

19	31	Perempuan	IRT	SMA	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	69
20	30	Perempuan	PNS	S1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	66
21	65	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	44	Laki - Laki	NELAYAN	SMP	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	66
23	36	Perempuan	IRT	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
24	55	Laki - Laki	PNS	S1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	66
25	42	Laki - Laki	PNS	S1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	65
26	67	Perempuan	PENSIUNAN	S1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
27	51	Perempuan	PNS	S1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	65
28	42	Perempuan	PNS	S1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	67
29	27	Laki - Laki	PETANI	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	73
30	50	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	63
31	47	Laki - Laki	PETANI	SMP	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	65
32	32	Laki - Laki	NELAYAN	SMA	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	67
33	39	Perempuan	IRT	SMA	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
34	37	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	66
35	29	Laki - Laki	PETANI	SD	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
36	40	Perempuan	IRT	SD	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	66
37	43	Laki - Laki	PETANI	SD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75

38	53	Laki - Laki	NELAYAN	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
39	60	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
40	57	Perempuan	IRT	SD	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	69
41	17	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	64
42	22	Perempuan	MAHASISWA	SMA	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	66
43	18	Perempuan	PELAJAR	SMA	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	66
44	18	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	64
45	17	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	1	4	4	42
46	17	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	69
47	39	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67
48	19	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	65
49	19	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	65
50	20	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	68

KINERJA PERAWAT

NO	KARASTERISTIK RESPONDEN				PERTANYAAN															TOTAL
	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	1 a	1 b	2 a	2 b	2 c	2 d	3 a	3 b	3 c	4 a	4 b	4 c	5 a	5 b	5 c	
1	50	Perempuan	IRT	SMP	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	42
2	39	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	63
3	68	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
4	63	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	49	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
6	28	Perempuan	PERAWAT	S1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
7	33	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	69
8	41	Laki - Laki	NELAYAN	SMP	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	68
9	30	Laki - Laki	NELAYAN	SD	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	69
10	34	Perempuan	IRT	SD	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	67
11	26	Perempuan	IRT	SMP	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	65
12	30	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
13	23	Perempuan	IRT	SMA	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
14	34	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
15	20	Perempuan	IRT	SD	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66

16	28	Perempuan	IRT	SMA	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
17	25	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	64
18	26	Perempuan	IRT	SMA	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	69
19	31	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	68
20	30	Perempuan	PNS	S1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	70
21	65	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	44	Laki - Laki	NELAYAN	SMP	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	69
23	36	Perempuan	IRT	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
24	55	Laki - Laki	PNS	S1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
25	42	Laki - Laki	PNS	S1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	66
26	67	Perempuan	PENSIUNAN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	51	Perempuan	PNS	S1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	66
28	42	Perempuan	PNS	S1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
29	27	Laki - Laki	PETANI	SD	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	67
30	50	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	65
31	47	Laki - Laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	32	Laki - Laki	NELAYAN	SMA	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	68
33	39	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	69
34	37	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	66

35	29	Laki - Laki	PETANI	SD	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	66
36	40	Perempuan	IRT	SD	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	69
37	43	Laki - Laki	PETANI	SD	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	65
38	53	Laki - Laki	NELAYAN	SD	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	64
39	60	Perempuan	IRT	SMP	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	67
40	57	Perempuan	IRT	SD	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	67
41	17	Perempuan	PELAJAR	SMA	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	67
42	22	Perempuan	MAHASISWA	SMA	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
43	18	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	69
44	18	Perempuan	PELAJAR	SMA	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
45	17	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	42
46	17	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
47	39	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	66
48	19	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	69
49	19	Laki - Laki	PELAJAR	SMA	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65
50	20	Perempuan	PELAJAR	SMA	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73

KINERJA PERAWAT

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.209	.216	.175	.451**	.182	.636**	.490**	.222	.321*	.161	.487**	.133	.411**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.145	.132	.224	.001	.205	.000	.000	.122	.023	.264	.000	.356	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.209	1	.062	.263	.108	.302*	.116	.192	.394**	.428**	.513**	.324*	.219	.298*	.520**
	Sig. (2-tailed)	.145		.669	.065	.454	.033	.421	.182	.005	.002	.000	.022	.126	.035	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.216	.062	1	.298*	.252	.085	.278	.393**	.034	.132	.307*	.218	.169	.380**	.481**
	Sig. (2-tailed)	.132	.669		.036	.078	.557	.051	.005	.813	.360	.030	.128	.242	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.175	.263	.298*	1	-.070	.286*	.197	.246	.063	.083	.263	.174	.034	.405**	.409**

	Sig. (2-tailed)	.224	.065	.036		.629	.044	.171	.085	.665	.565	.065	.227	.817	.004	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P5	Pearson Correlation	.451**	.108	.252	-.070	1	.251	.520**	.159	.150	.280*	.281*	.610**	.192	.155	.596**
	Sig. (2-tailed)	.001	.454	.078	.629		.079	.000	.269	.299	.049	.048	.000	.181	.282	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P6	Pearson Correlation	.182	.302*	.085	.286*	.251	1	.114	-.021	.330*	.202	.302*	.380**	.321*	.250	.466**
	Sig. (2-tailed)	.205	.033	.557	.044	.079		.430	.883	.019	.160	.033	.007	.023	.080	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P7	Pearson Correlation	.636**	.116	.278	.197	.520**	.114	1	.497**	.120	.197	.116	.480**	.263	.442**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.421	.051	.171	.000	.430		.000	.405	.171	.421	.000	.065	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P8	Pearson Correlation	.490**	.192	.393**	.246	.159	-.021	.497**	1	.060	.246	.192	.230	.097	.672**	.616**

	Sig. (2-tailed)	.000	.182	.005	.085	.269	.883	.000		.681	.085	.182	.108	.503	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P9	Pearson Correlation	.222	.394**	.034	.063	.150	.330*	.120	.060	1	.141	.316*	.077	.250	.310*	.412**
	Sig. (2-tailed)	.122	.005	.813	.665	.299	.019	.405	.681		.328	.025	.594	.079	.029	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P10	Pearson Correlation	.321*	.428**	.132	.083	.280*	.202	.197	.246	.141	1	.263	.360*	.034	.226	.486**
	Sig. (2-tailed)	.023	.002	.360	.565	.049	.160	.171	.085	.328		.065	.010	.817	.114	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P11	Pearson Correlation	.161	.513**	.307*	.263	.281*	.302*	.116	.192	.316*	.263	1	.262	.302*	.298*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.264	.000	.030	.065	.048	.033	.421	.182	.025	.065		.066	.033	.035	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P12	Pearson Correlation	.487**	.324*	.218	.174	.610**	.380**	.480**	.230	.077	.360*	.262	1	.192	.192	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.128	.227	.000	.007	.000	.108	.594	.010	.066		.182	.183	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P13	Pearson Correlation	.133	.219	.169	.034	.192	.321*	.263	.097	.250	.034	.302*	.192	1	.070	.389**
	Sig. (2-tailed)	.356	.126	.242	.817	.181	.023	.065	.503	.079	.817	.033	.182		.631	.005

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P14	Pearson Correlation	.411**	.298*	.380**	.405**	.155	.250	.442**	.672**	.310*	.226	.298*	.192	.070	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.003	.035	.006	.004	.282	.080	.001	.000	.029	.114	.035	.183	.631		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P15	Pearson Correlation	.411**	.298*	.380**	.405**	.155	.250	.442**	.672**	.310*	.226	.298*	.192	.070	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.003	.035	.006	.004	.282	.080	.001	.000	.029	.114	.035	.183	.631		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.719**	.520**	.481**	.409**	.596**	.466**	.710**	.616**	.412**	.486**	.536**	.663**	.389**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KEPUASAN PASIEN

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	-.006	.420**	.090	.294*	.245	.343*	.312*	.261	.077	.252	.122	.197	.244	.177	.431**
	Sig. (2-tailed)		.964	.002	.535	.038	.087	.015	.027	.067	.597	.077	.400	.170	.088	.218	.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	-.006	1	.236	.135	.160	.155	.156	.378**	.075	.256	.320*	.030	.110	.283*	.167	.372**
	Sig. (2-tailed)	.964		.098	.348	.267	.281	.280	.007	.607	.073	.023	.836	.446	.046	.246	.008
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.420**	.236	1	.630**	.764**	.157	.267	.512**	.267	.564**	.186	.303*	.708**	.480**	.497**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.002	.098		.000	.000	.277	.061	.000	.061	.000	.195	.032	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.090	.135	.630**	1	.614**	.263	.090	.547**	.138	.513**	.125	.242	.700**	.509**	.468**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.535	.348	.000		.000	.065	.535	.000	.339	.000	.388	.090	.000	.000	.001	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P5	Pearson Correlation	.294*	.160	.764**	.614**	1	.084	.446**	.421**	.446**	.473**	.371**	.073	.786**	.460**	.551**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.038	.267	.000	.000		.560	.001	.002	.001	.001	.008	.615	.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P6	Pearson Correlation	.245	.155	.157	.263	.084	1	-.183	.460**	-.012	.409**	-.040	.429**	.048	.295*	.217	.380**
	Sig. (2-tailed)	.087	.281	.277	.065	.560		.203	.001	.934	.003	.783	.002	.742	.038	.131	.007
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P7	Pearson Correlation	.343*	.156	.267	.090	.446**	-.183	1	.007	.343*	.017	.586**	-.047	.297*	.185	.236	.402**
	Sig. (2-tailed)	.015	.280	.061	.535	.001	.203		.960	.015	.908	.000	.744	.036	.198	.099	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P8	Pearson Correlation	.312*	.378**	.512**	.547**	.421**	.460**	.007	1	.068	.691**	.166	.311*	.430**	.265	.161	.672**
	Sig. (2-tailed)	.027	.007	.000	.000	.002	.001	.960		.637	.000	.249	.028	.002	.063	.265	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P9	Pearson Correlation	.261	.075	.267	.138	.446**	-.012	.343*	.068	1	.017	.419**	-.216	.297*	.069	.236	.374**
	Sig. (2-tailed)	.067	.607	.061	.339	.001	.934	.015	.637		.908	.002	.132	.036	.635	.099	.008
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

P10	Pearson Correlation	.077	.256	.564**	.513**	.473**	.409**	.017	.691**	.017	1	-.005	.508**	.405**	.310*	.082	.638**
	Sig. (2-tailed)	.597	.073	.000	.000	.001	.003	.908	.000	.908		.973	.000	.003	.029	.570	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P11	Pearson Correlation	.252	.320*	.186	.125	.371**	-.040	.586**	.166	.419**	-.005	1	-.244	.326*	.120	.166	.397**
	Sig. (2-tailed)	.077	.023	.195	.388	.008	.783	.000	.249	.002	.973		.088	.021	.408	.249	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P12	Pearson Correlation	.122	.030	.303*	.242	.073	.429**	-.047	.311*	-.216	.508**	-.244	1	.035	.206	.131	.322*
	Sig. (2-tailed)	.400	.836	.032	.090	.615	.002	.744	.028	.132	.000	.088		.810	.151	.366	.023
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P13	Pearson Correlation	.197	.110	.708**	.700**	.786**	.048	.297*	.430**	.297*	.405**	.326*	.035	1	.352*	.479**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.170	.446	.000	.000	.000	.742	.036	.002	.036	.003	.021	.810		.012	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P14	Pearson Correlation	.244	.283*	.480**	.509**	.460**	.295*	.185	.265	.069	.310*	.120	.206	.352*	1	.501**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.088	.046	.000	.000	.001	.038	.198	.063	.635	.029	.408	.151	.012		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P15	Pearson Correlation	.177	.167	.497**	.468**	.551**	.217	.236	.161	.236	.082	.166	.131	.479**	.501**	1	.612**

	Sig. (2-tailed)	.218	.246	.000	.001	.000	.131	.099	.265	.099	.570	.249	.366	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.431**	.372**	.849**	.761**	.844**	.380**	.402**	.672**	.374**	.638**	.397**	.322*	.772**	.631**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.000	.000	.007	.004	.000	.008	.000	.004	.023	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 11 Hasil Olah Data SPSS

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	18	36.0	36.0	36.0
	perempuan	32	64.0	64.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	11	22.0	22.0	22.0
	26-59 tahun	34	68.0	68.0	90.0
	> 60 tahun	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bekerja	21	42.0	42.0	42.0
	tidak bekerja	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	26.0	26.0	26.0
	SMP	10	20.0	20.0	46.0
	SMA	18	36.0	36.0	82.0
	S1	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kinerja Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	48	96.0	96.0	100.0
	Kurang Baik	2	4.0	4.0	4.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	48	96.0	96.0	100.0
	Kurang Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kinerja Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Kurang puas	
Kinerja Perawat	baik	Count	48	0	48
		Expected Count	46.1	1.9	48.0
		% within Kinerja_Perawat	100.0%	0.0%	100.0%
	kurang baik	Count	0	2	2
		Expected Count	1.9	.1	2.0
		% within Kinerja_Perawat	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	48	2	50
		Expected Count	48.0	2.0	50.0
		% within Kinerja_Perawat	96.0%	4.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	27.349	1	.000		
Likelihood Ratio	16.794	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	49.000	1	.000		
N of Valid Cases	50				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 12 Dokumentasi

FORMAT BIODATA MAHASISWA PRODI S1 KEPERAWATAN
STIKES PANRITA HUSADA BULUKUMBA
T.A 2024/2025

Nama	:	IIN AFNI ARISANTI
NIM	:	A.21.13.082
Tempat Tanggal Lahir	:	SELAYAR, 11 SEPTEMBER 2002
Nama Orang Tua		
Ayah	:	ABDUL RASYID
Ibu	:	TRISNAWATI
Alamat		
Rumah	:	DUSUN BATURAPA DESA POLEBUNGING KEC.BONTOMANAI
E-mail	:	Iinafny09@gmail.com
No. HP	:	0857-5689-7900
Program Studi	:	S1 KEPERAWATAN
Judul Penelitian	:	HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RSUD KH.HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUANSELAYAR
Pembimbing Utama	:	EDISON SIRINGORINGO, S.Kep.Ns.M.Kep
Pembimbing Pendamping	:	Dr Hj. FATMAWATI, S.Kep.Ns.M.Kep