

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD 45 KUNINGAN TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

Oleh

**WANTY WIDIASARI
CKR0180192**



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD 45 KUNINGAN TAHUN 2022**

Skripsi ini telah di ujikan oleh Tim penguji
Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Pada Tanggal 29 Agustus 2022

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Ns. Rany Muliary S, S.Kep., M.Kep
NIK. 850914201102045

Ns. Nining Rusmianingsih, S.Kep.,M.Kep
NIK : 7308042021051149

Ns. Rastipiati, S.Kep.,M.Kep
NIK : 901024.20200139

Mengetahui,

Ketua STIKes Kuningan

Ketua Program Studi Keperawatan

Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H
NIK.700805.200908.026

Ns. Neneng Aria Nengsih, S.Kep.,M.Kep
NIK.811007.101010.040

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wanty Widiyasi

NIM : CKR0180192

Kelas : Reguler

Program : S1 Keperawatan STIKes Kuningan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Diruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian saya ini.

Kuningan, Agustus 2022

Wanty Widiyasi

LEMBAR PERSEMBAHAN

MasyaAllah, Alhamdulillah Ya ALLAH

Pengalaman yang sangat luar biasa indahnya, luka-liku perjalanan sudah saya tempuh meskipun banyak rintangannya. Terima kasih Ya ALLAH eng-KAU selalu menuntun saya kemanapun saya mencari jalan, menjadikan saya kuat dengan kesabaran dan rasa syukur yang luar biasa, sampai selesainya proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya tercinta yakni, Bapak Agus Sustiawan,S.IP dan Ibu Fatimah yang selalu mendo'akan saya dan memberikan motivasi kepada saya untuk selalu semangat menggapai apa yang saya inginkan.

Meskipun dengan skripsi ini saya belum bisa membayarkan semua pengorbanannya, semoga suatu saat saya akan lebih bisa membanggakannya. Karena, tanpa mereka hidup tidak akan pernah sempurna, dan tanpa mereka juga perjalanan panjang ini akan terlihat sia-sia.

Untuk calon suami saya yang sangat pengertian dan sabar menghadapi saya, hasil karya ini mungkin belum bisa membayarkan semua pengorbanannya. Masih selalu terbayang saat semua keluh kesah terdengar jelas olehnya setiap saat, membuatnya kehilangan waktu istirahatnya untuk sekedar membuat saya tenang dan tetap semangat meneruskan perjuangan saya. Terima kasih sudah selalu ada untuk saya, dan menerima apapun keadaan saya I LOVE YOU :>.

Seluruh anggota keluarga yang selalu senantiasa mendo'akan saya dengan tulus, semoga ALLAH membalas kebaikan kalian.

Semoga hasil karya kecil ini bisa membanggakan kalian semuanya.

TERIMA KASIH

**Program Studi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Skripsi, Agustus 2022**

**Wanty Widiyanti
CKR0180192**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KINERJA PERAWAT DIRUANG RAWAT INAP RSUD 45 KUNINGAN
TAHUN 2022**

xii + 6 Bab + 70 Halaman + 10 Tabel + 2 Bagan + 12 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan keperawatan RSUD 45 Kuningan dilihat dari struktur masalah yang ada terdapat kendala dari kurangnya fasilitas peralatan ruangan seperti alat ukur tanda-tanda vital. Sedangkan dalam kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan terdapat beberapa masalah seperti kurangnya ketepatan waktu bekerja, dan masih dalam tahap pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

Metode : Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dan pendekatan *Crosssectional*. Populasi perawat diruang rawat inap yang berjumlah 30 orang, dengan menggunakan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis univariat dilakukan dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan analisis *Rank Spearman*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan dari 30 perawat yang melakukan kinerja dalam kategori baik, seluruhnya memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan perawat yang melakukan kinerja dalam kategori kurang memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang kurang. Uji analisis *rank spearman* didapatkan r hitung = 0,668, p value = 0,000, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan.

Saran : Bagi perawat yang memiliki kinerja kurang baik untuk dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih memperhatikan sasaran kerja yang ingin dicapai demi kemajuan dan citra organisasi serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kinerja perawat
Kepustakaan : 4 Buku (2015-2022), 16 Jurnal (2017-2022), 2 Artikel (2019-2022)**

**INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE KUNINGAN
STUDY PROGRAM OF NURSING
THESIS, MAY 2022**

**Wanty Widiyasi
CKR0180192**

**RELATIONSHIP OF QUALITY OF NURSING SERVICES WITH NURSE
PERFORMANCE IN INPATIENT ROOM OF RSUD 45 KUNINGAN IN
2022**

xii + 6 Chapters + 70 Pages + 10 Tables + 2 Charts + 12 Appendices

ABSTRACT

Background: The quality of nursing services at RSUD 45 Kuningan seen from the structure of the existing problems, there are obstacles from the lack of room equipment facilities such as measuring vital signs. Meanwhile, in the performance of nurses at RSUD 45 Kuningan, there are several problems such as lack of punctuality in work, and they are still in the education stage. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the performance of nurses in the Inpatient Room at 45 Kuningan Hospital in 2022.

Methods: This type of research is descriptive correlational and cross-sectional approach. The population of nurses in the inpatient room totaling 30 people, using a total sampling technique. Data collection techniques using questionnaires. Univariate analysis was carried out with frequency distribution and bivariate with Spearman Rank analysis.

Results : The results showed that of the 30 nurses who performed in the good category, all of them had good nursing service quality, while the nurses who performed in the poor category had poor nursing service quality. Spearman rank analysis test obtained r count = 0.668, p value = 0.000, there is a relationship between the quality of nursing services and the performance of nurses in RSUD 45 Kuningan.

Suggestion: Researchers suggest for nurses who have good performance to be able to maintain their performance by continuing to carry out their duties according to the applicable rules. For nurses who have poor performance to be able to improve their performance by paying more attention to work goals to be achieved for the sake of progress and organizational image and quality of services provided to patients.

Keywords : Nursing Service Quality, Nurse Performance

Literature : 4 Books (2015-2022), 16 Journals (2017-2022), 2 Articles (2019-2022)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhoNya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022”**. Penelitian Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan srata satu (S1) pada program studi S1 Keperawatan.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah M.Kes. AIFO, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bakti Husada Kuningan.
2. Dr.H. Abdal Rohim S.Kp. MH ; selaku Ketua STIKes Kuningan.
3. Ns. Neneng Aria Nengsih,S.Kep. M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIKes Kuningan.
4. Nining Rusmianingsih S.Kep. Ners. M.Kep., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.

5. Ns, Rastipiati, S.Kep. M.Kep., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
6. Ns. Rany Mulianny Sudirman., S.Kep., M.Kep selaku penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf STIKes Kuningan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Keluargaku tercinta terutama kedua orang tua yang selalu memberikan do'a untuk kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang spesial yang selalu ada menemani dan memberikan dukungan berhasil dalam penyusunan skripsi.
10. Sahabat dan rekan-rekan Program studi S1 Keperawatan Reguler E STIKes Kuningan yang selalu memberikan motivasi semangat dalam penyusunan skripsi.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun skripsi ini. Harapan saya skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait, lingkungan STIKes Kuningan, serta para pembaca pada umumnya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kuningan, Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan Keperawatan	14
2.2. Kinerja Perawat	20
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS	
3.1. Kerangka Konsep	25
3.2. Definisi Operasional	25
3.3. Hipotesis	27
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis dan desain penelitian	28
4.2. Variabel Penelitian	28
4.3. Populasi dan sampel	29
4.4. Instrumen Penelitian	30
4.5. Teknik Pengumpulan Data	32
4.6. Rancangan Pengolahan Data dan Analisis Data	33

4.7. Etika Penelitian.....	36
4.8. Waktu, Lokasi Penelitian	37
4.9. Jadwal Penelitian.....	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelian.....	38
5.2. Pembahasan	40
5.2. Keterbatasan Penelitian	47
BAB VI HASIL SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan.....	48
6.2. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional	26
Tabel 4.1 Jumlah Populasi	29
Tabel 4.2 Kuisisioner Bagian B.....	31
Tabel 4.3 Kuisisioner Bagian C.....	32
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022	38
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.	38
Tabel 5.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud 45 Kuningan Tahun 2022	39

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori Penelitian	24
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	54
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan Kesbangpol	55
Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan RSUD 45	56
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian RSUD 45	57
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Badan Pusat Statistik Kab.Kuningan	58
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Kesbangpol	59
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol	60
Lampiran 8 Surat izin Penelitian Dari RSUD 45	61
Lampiran 9 Lembar Kuisisioner Penelitian	62
Lampiran 10 Analisis Univariat Karakteristik Perawat di Ruang Rawat inap RSUD 45 Kuningan	67
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi Dan Kegiatan Bimbingan Skripsi.....	68
Lampiran 12 Riwayat Hidup	70