

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN  
ASUHAN KEPERAWATAN TERHADAP DAYA TANGGAP  
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA  
A'YUN SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana keperawatan



**DISUSUN OLEH:**

**MENTARI APRIANI**

**17111024110212**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2020**

**Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan  
Keperawatan terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan  
Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana keperawatan



**Disusun Oleh:**

**Mentari Apriani**

**17111024110212**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mentari Apriani

NIM : 17111024110212

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Penelitian : Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari didapatkan bukti bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No 17, tahun 2010).

Samarinda, Juli 2020



Mentari Apriani  
NIM : 17111024110212

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP DAYA TANGGAP MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN  
SAMARINDA TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH :**

**Mentari Apriani**

**17111024110212**

**Disetujui untuk diujikan**

**Pada tanggal, 2 juli 2020**

**Pembimbing**



**Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep**  
**NIDN : 1119018202**

**Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Ns. Milkhatun, M.Kep**  
**NIDN : 1121018501**

LEMBAR PENGESAHAN  
HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP DAYA TANGGAP MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN  
SAMARINDA 2020

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Mentari Apriani

17111024110212

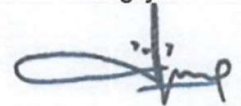
Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 2 Juli 2020

Penguji I



Ns. Milkhatun, M.Kep  
NIDN : 1121018501

Penguji II



Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep  
NIDN : 1119018202

Mengetahui,  
Ketua  
Program Studi S1 Keperawatan



Ns. Dwi Rahmah Fitriani M.Kep  
NIDN. 1119097601

iv

## Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda 2020

Mentari Apriani<sup>1</sup>, Enok Sureskiarti<sup>2</sup>, Milkhatun<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Jl. Ir. H. Juanda No.15, Samarinda

Email : [mentariapriani01@gmail.com](mailto:mentariapriani01@gmail.com)

### INTISARI

Daya tanggap adalah suatu kebijakan dalam membantu maupun memberikan layanan yang cepat serta tepat pada pengguna jasa layanan. Kinerja perawat merupakan prestasi atau nilai kerja yang ditunjukkan perawat pelaksana ketika melakukan tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan sehingga memberikan output yang baik pada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan sampel 62 pasien yang dirawat inap dengan teknik *simple random sampling*. Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dan didapatkan  $p$  Value  $0,000 < 0,05$ , dari hasil uji dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Daya Tanggap, Mutu Pelayanan Keperawatan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>2</sup> Dosen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>3</sup> Dosen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

***The Relationship of Nursing Performance in Providing Nursing Care To the Responsiveness of the Nursing Service Quality at RSIA Qurrata A'yun Samarinda 2020***

Mentari Apriani<sup>4</sup>, Enok Sureskiarti<sup>5</sup>, Milkhatun<sup>6</sup>

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Samarinda

Email : [mentariapriani01@gmail.com](mailto:mentariapriani01@gmail.com)

**ABSTRACT**

Responsiveness is a policy of assisting and providing fast and timely services to users of service services. The performance of the nurse is an achievement or value of work presented by the implementing nurse when doing its job as nursing care so as to provide good output to the customer. The purpose of this research is to know the performance relationship of nurses to the quality of nursing service in RSIA qurrata A'yun Samarinda. This research uses a cross sectional approach. The instruments used are questionnaires with samples of 62 patients hospitalised with simple random sampling techniques. Test analysis in this study using Chi-square Test Dan obtained  $p$  Value  $0.000 < 0.05$ , from the test results can be concluded that there is a significant relationship between the performance of the nurse to the quality responsiveness of nursing service.

Keywords : nurse performance, responsiveness, quality nursing service

---

<sup>4</sup> Nursing Student, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>5</sup> Lecturer, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>6</sup> Lecturer, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

## **MOTTO**

**Semangatlah Dalam Hal yang Bermanfaat  
Untukmu, Minta Pertolongan pada ALLAH dan  
jangan Patah Semangat  
(HR. Muslim)**



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Seraya mengucapkan *Alhamdulillah*, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Qurrata A'yun Samarinda" tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur tahun 2020.

Selama proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, pembelajaran, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya hendak menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang senantiasa memberikan dukungannya kepada saya. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali MH, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

3. Ibu Ns. Dwi Rahmah Fitriani, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Ns. Enok Sureskiarti, S.Kep., M.Kep., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama masa proses pengajuan judul hingga terselesaikannya skripsi penelitian ini.
5. Ibu Ns. Milkhatun., M.Kep., selaku koordinator mata ajar skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
6. Kepala Manajemen Keperawatan serta seluruh perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Qurrata A'yun Samarinda, yang telah membantu penelitian ini berjalan dari awal hingga selesai.
7. Kepada kedua orang tua saya dan saudara saya yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi serta segala kasih sayang cinta dan ketulusan.
8. Terima kasih juga saya ucapkan kepada para senior yang telah membagikan ilmu-ilmunya kepada saya.
9. Terima kasih kepada seluruh sahabat dan juga teman seperjuangan saya di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas persahabatan dan juga kerja samanya.

10. Dan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis yang saya tidak dapat sebutkan satu persatu.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Samarinda, Mei 2020

**Penulis**

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                       | i                                   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| INTISARI.....                             | v                                   |
| abstract .....                            | vi                                  |
| MOTTO .....                               | vii                                 |
| KATA PENGANTAR .....                      | viii                                |
| DAFTAR ISI .....                          | xi                                  |
| DAFTAR TABEL .....                        | xiv                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xv                                  |
| BAB I.....                                | 1                                   |
| PENDAHULUAN.....                          | 1                                   |
| A. Latar Belakang.....                    | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                  | 8                                   |
| C. Tujuan Penelitian .....                | 8                                   |
| D. Manfaat Penelitian .....               | 9                                   |
| E. Keaslian Penelitian.....               | 11                                  |
| BAB II.....                               | 13                                  |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                     | 13                                  |
| A. Telaah Pustaka .....                   | 13                                  |

|   |    |
|---|----|
| B. Penelitian Terkait .....             | 42 |
| C. Kerangka Teori.....                  | 45 |
| D. Kerangka Konsep.....                 | 46 |
| E. Hipotesis .....                      | 47 |
| BAB III.....                            | 48 |
| METODE PENELITIAN.....                  | 48 |
| A. Rancangan penelitian .....           | 48 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 48 |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian .....    | 52 |
| D. Definisi Operasional .....           | 52 |
| E. Instrumen Penelitian .....           | 53 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 55 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....        | 59 |
| H. Teknik Analisa Data .....            | 60 |
| I. Etika Penelitian .....               | 64 |
| J. Jalannya Penelitian .....            | 65 |
| K. Jadwal Penelitian .....              | 66 |
| BAB IV .....                            | 68 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....   | 68 |
| A. Hasil penelitian.....                | 68 |
| B. Pembahasan .....                     | 75 |
| C. Keterbatasan penelitian .....        | 91 |
| BAB V .....                             | 93 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| PENUTUP .....       | 93 |
| A. Kesimpulan ..... | 93 |
| B. Saran .....      | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 97 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Kerangka Teori Penelitian .....  | 44 |
| Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian .....   | 45 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....   | 52 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kinerja Perawat.....                                   | 54 |
| Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....  | 68 |
| Tabel 4.1 Gambaran Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden ..... | 72 |
| Tabel 4.2 Gambaran Distribusi Frekuensi dan Presentase Univariat Independen .....    | 73 |
| Tabel 4.3 Gambaran Distribusi Frkuensi dan Presentase Univariat Dependen .....       | 75 |
| Tabel 4.4 Gambaran Bivariat Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Burnout .....          | 76 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Peneliti
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 4 : Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Hasil Spss Uji Validitas Daya Tanggap
- Lampiran 6 : Hasil Spss Uji Reliabilitas Kinerja Perawat
- Lampiran 7 : Hasil Spss Uji Reliabilitas Daya Tanggap
- Lampiran 8 : Hasil Spss Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Spss Karakteristik Responden
- Lampiran 10 : Hasil Spss Mean Kinerja Perawat
- Lampiran 11 : Hasil Spss Mean Daya Tanggap
- Lampiran 12 : hasil Spss Uji Chi Square
- Lampiran 13 : Hasil Spss Uji Validitas Kinerja Perawat
- Lampiran 14 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 15 : Surat Uji Validitas