

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LAU BALENG KABUPATEN
KARO**

SKRIPSI

Oleh :

Aprilianti Tarigan
NPM : 1712010031



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
BERASTAGI
2021**

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LAU BALENG KABUPATEN
KARO**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat – Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Fakultas Soshum
Unversitas Quality Berastagi

Oleh :

APRILIANTI TARIGAN
NPM : 1712010031



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2021**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lau Baleng
Kabupaten Karo
Nama : Aprilianti Tarigan
NPM : 1712010031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Hukum

Berastagi, Juli 2021

Menyetujui
Tim Pembimbing



Pembimbing Utama



Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM
NIDN : 01010370

Pembimbing Pendamping



Benni Purba, S.E, M.Si
NIDN : 0105087202

Ketua Program Studi Manajemen



Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
NIDN : 0112049001

Dekan F. Soshum
Universitas Quality Berastagi



Dra. Menanti Sembiring., M.M
NIDN : 0103066503

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia, kesehatan, kekuatan dan ketabahan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang dibuat penulis adalah : “Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo”

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini dan juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Eduard, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Dra Menanti Sembiring, MM selaku Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi.
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi.
4. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Benni Purba, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu, Staf Pengajar dan Pegawai Administrasi, perpustakaan di Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang saya cintai yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Tentunya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Berastagi, 19 Juni 2021

Penulis



Aprilianti Tarigan
Npm: 1712010031

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Kinerja Perawat	6
2.1.1 Pengertian Kinerja	6
2.1.2 Tujuan Kinerja.....	6
2.1.3 Kinerja Perawat	8
2.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	8
2.1.5 Standar Kinerja Yang Efektif	10
2.1.6 Indikator Kinerja	11
2.2. Kepuasan Pasien	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Kepuasan Pasien.....	14
2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan	16
2.2.4 Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.5 Indikator Kepuasan Pasien	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Defenisi Operasional	22
2.5 Kerangka Pemikiran	23
2.6 Hipotesis.....	23



BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	24
3.1.1 Tempat Penelitian.....	24
3.1.2 Waktu Penelitian	24
3.2 Skala Pengukuran Variabel	25
3.3 Sumber Data	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Pengujian Kualitas Data	27
3.6.2 Uji Validitas	27
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Pengujian Asumsi Klasik	28
3.7.1 Uji Normalitas	28
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	28
3.8 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	29
3.9 Uji Hipotesis	29
3.9.1 Uji Parsial t.....	30
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Lau Baleng	31
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Lau Baleng	3
4.1.3 Struktur Organisasi.....	32
4.1.4 Uraian Tugas Pada Puskesmas Kecamatan Lau Baleng.....	33
4.1.5 Analisis Deskriptif Responden	35
4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel.....	37
4.1.7 Uji Kualitas Data	43
4.1.7.1 Uji Validitas	43
4.1.7.2 Uji Reliabilitas	44
4.1.8 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.8.1 Uji Normalitas.....	44



4.1.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.1.9 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
4.1.10 Uji Hipotesis.....	47
4.1.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	47
4.1.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penilaian Capaian Kinerja Perawat	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2	Defenisi Operasional	22
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	24
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Kinerja Perawat	37
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Kepuasan Pasien	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.9	Persamaan Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4.10	Uji t (Parsial)	47
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Puskesmas Lau Baleng	32
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas <i>Scatter Plot</i>	46



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aprilianti Tarigan

NPM : 1712010031

Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Juli 2021
Yang menyatakan,



Aprilianti Tarigan
NPM : 1712010031

