

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAKSANAAN  
ETIK OLEH PERAWAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT DI  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Skripsi



Oleh

NAFISAH AMANIA

NIM 22020119130101

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAKSANAAN ETIK OLEH PERAWAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT DI SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nafisah Amania

NIM : 22020119130101

Telah disetujui sebagai usulan penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk direview

Pembimbing,



Madya Sulisno, S. Kep., M.Kes.

NIP. 197405052010121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK UNDIP



Agus Santoso, S. Kp., M. Kep

NIP. 197208211999031002

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini bahwa Skripsi yang berjudul:

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAKSANAAN  
ETIK OLEH PERAWAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT DI  
SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nafisah Amania

NIM : 22020119130101

Telah diuji pada Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

Ketua Penguji



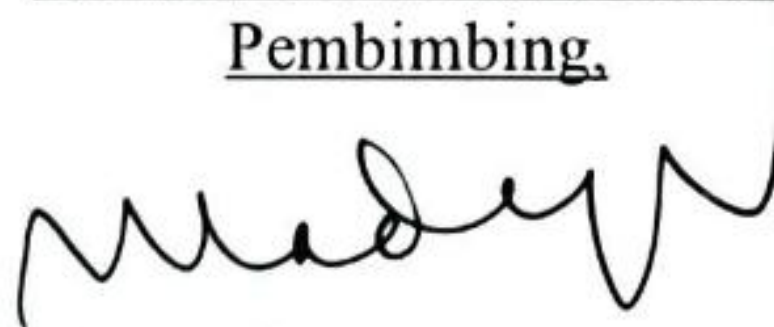
Dr. Meidiana Dwidiyanti, S.Kp. MSc  
NIP.196005151983032002

Anggota,



Muhammad Hasib Ardani, S.Kp. M.Kes  
NIP.197412182010121001

Pembimbing,



Madya Sulisno, S. Kep., M.Kes.  
NIP. 197405052010121001

Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Keperawatan FK Undip,



Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep.Sp.Mat  
NIP.197708302001122001

## **SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nafisah Amania

NIM : 22020119130101

Fakultas/ Departemen : Kedokteran / Keperawatan

Jenis : Skripsi

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Etik oleh Perawat di Salah Satu Rumah Sakit di Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk soft copy untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 7 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Nafisah Amania

NIM. 22020119130101

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Nafisah Amania  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekalongan, 25 April 2001  
Alamat Rumah : Jalan Urip Sumoharjo No.1a, Medono, Pekalongan  
No.Telp : 087712388016  
Email : nafisahamania@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Etik oleh Perawat di Salah Satu Rumah Sakit di Semarang” bebas dari plagiarisme dengan similarity index 27% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 7 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Nafisah Amania  
NIM. 22020119130101

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Etik Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro”**. Skripsi ini disusun guna menjadi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan di Universitas Diponegoro dan dapat berguna bagi para pembaca serta menjadi gambaran pada penelitian selanjutnya.

Semarang, 30 Januari 2023



Nafisah Amania

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusunan proposal ini berjalan dengan lancar karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Anggorowati, S.Kp.,M.Kep.Sp.Mat selaku Plt. Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
2. Bapak Agus Santoso, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
3. Bapak Madya Sulisno, S.Kp.,M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, motivasi, waktu, dan bimbingan dengan sabar selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Meidiana Dwidiyanti, S.Kp. MSc dan Bapak Muhammad Hasib Ardani, S.Kp. M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, masukan, dan waktunya untuk penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademik Departemen Keperawatan yang telah membantu dalam proses administrasi.
6. Seluruh pihak Rumah Sakit Nasional Diponegoro yang telah memberikan izin, membantu, dan mendukung penelitian ini.
7. Keluarga Saya Bapak Amirudin, Ibu Suharti, Aisyah, M. Nasyith, dan Resyakila Maulida yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal dan doa yang selalu diperuntukkan kepada Saya.
8. Teman dekat saya Anita, Eka, Putri, Alifia, Meita, Nurul, Irma, Agnes, Lisa dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa.
9. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga untuk kedepannya penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh masyarakat, serta peneliti selanjutnya.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>17</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>17</b>
1.1    Latar Belakang.....	17
1.2    Rumusan Masalah.....	24
1.3    Tujuan Penelitian .....	25
1.4    Manfaat Penelitian .....	26



<b>BAB II .....</b>	<b>28</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>28</b>
A. Tinjauan Teori.....	28
6.1    2.1 Penerapan Etik Perawat .....	28
6.2    2.2 Konsep Prinsip Etik Keperawatan .....	31
6.3    2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	35
B. Kerangka Teori.....	40
C. Kerangka Konsep .....	40
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	42
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran .....	44
3.5 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	54
3.7 Etik Penelitian.....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>59</b>
4.1    Gambaran Umum Penelitian .....	59
4.2    Analisis Univariat .....	59
<b>BAB V.....</b>	<b>73</b>
6.4    Karakteristik Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nasional Diponegoro.....	73
6.5    Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Etik oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro.....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
6.1    Kesimpulan .....	89
6.2    Saran .....	91

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>viii</b>
<b>Lampiran 2. Surat <i>Ethical Clearance</i> .....</b>	<b>ix</b>
<b>Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data Awal.....</b>	<b>x</b>
<b>Lampiran 4. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian di Rumah Sakit.....</b>	<b>xi</b>
<b>Lampiran 5. Izin Uji Validitas .....</b>	<b>xii</b>
<b>Lampiran 6. <i>Informed Consent</i> .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Lampiran 7. Perizinan Penggunaan Kuesioner .....</b>	<b>xv</b>
<b>Lampiran 8. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Lampiran 9. Bukti Turnitin .....</b>	<b>xix</b>
<b>Lampiran 10. Hasil Analisis .....</b>	<b>xx</b>
<b>Lampiran 10. Lembar Konsultasi .....</b>	<b>xxvi</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
3.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Skala Pengukuran	45
3.2	Nomor Pernyataan Kuesioner	50
3.3	Kode yang Digunakan dalam Penelitian	55
4.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	60
4.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Autonomy</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	61
4.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Nonmaleficence</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	62
4.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Beneficence</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	63
4.5	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Justice</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	64
4.6	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Veracity</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	64
4.7	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Fidelity</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	65

4.8	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Confidentiality</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	66
4.9	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik <i>Accountability</i> oleh Perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	66
4.10	Distribusi Frekuensi Jumlah Skor per Item berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	67
4.11	Distribusi Frekuensi Jumlah Skor per Item berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	68
4.12	Distribusi Frekuensi Jumlah Skor per Item berdasarkan Kepuasan pasien pada pelaksanaan Etik di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan Juli Tahun 2023 (N=94)	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Kerangka Teori	40
2	Kerangka Konsep	40

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Nomor</b>	<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1	Surat Izin Penelitian	viii
2	Surat <i>Ethical Clearance</i>	ix
3	Surat Izin Pengambilan Data Awal	x
4	Surat Izin Pelaksanaan Penelitian di Rumah Sakit	xi
5	Surat Izin Pelaksanaan Uji Validitas Instrumen	xii
6	<i>Informed Consent</i>	xiii
7	Perizinan Penggunaan Instrumen	xv
8	Instrumen Penelitian	xvi
9	Bukti Turnitin	xix
10	Hasil Analisis	xx
11	Lembar Konsul	xxvi

Departemen Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Diponegoro  
Agustus, 2023

## ABSTRAK

Nafisah Amania

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan etik di salah satu rumah sakit di Semarang

xvi + 82 Halaman + 14 tabel + 2 Gambar + 11 Lampiran

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu suatu tempat pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah penerapan prinsip etik yang dilakukan oleh perawat. Hal tersebut dikarenakan perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien. Terdapat 8 (delapan) elemen prinsip etik, meliputi prinsip etik *autonomy*, *non maleficence*, *beneficence*, *justice*, *veracity*, *fidelity*, *accountability*, dan *confidentiality*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap penerapan etik yang telah dilakukan oleh perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analisis kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* dengan jumlah responden 94 pasien. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner Kepuasan Pasien terhadap perilaku etik perawat yang telah diuji validitas yang menyatakan seluruh pernyataan valid dan uji reliabilitas dengan hasil nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,988. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat menggunakan perhitungan statistik dengan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan prinsip etik perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro mencapai 90,4% merasa sangat puas. Berdasarkan penelitian ini diharapkan bahwa pelayanan kesehatan mengetahui terkait pentingnya penerapan etik perawat terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kata Kunci : kepuasan pasien, prinsip etik perawat, rawat inap

Daftar Pustaka : 56 (1997-2022)

Department of Nursing  
Faculty of Medicine  
Diponegoro University  
June, 2023

## **ABSTRACT**

Nafisah Amania

*Overview of Patient Satisfaction Level on Ethical Implementation by Nurses in One of the Hospitals in Semarang*

xvi + 82 Pages + 10 Tables + 2 Pictures + 11 Appendics

Patient satisfaction is one of the indicators to determine the quality of a health service. One of the factors that can affect patient satisfaction is the application of ethical principles carried out by nurses. This is because nurses are health workers who most often interact directly with patients. There are 8 (eight) elements of ethical principles, including the ethical principles of autonomy, non-maleficence, beneficence, justice, veracity, fidelity, accountability, and confidentiality. The purpose of this study was to determine the satisfaction of inpatients with the application of ethics that have been carried out by nurses at Diponegoro National Hospital. This study uses a quantitative design with a descriptive quantitative analysis approach. The sampling technique used convenience sampling technique with a total of 94 patient respondents. Data collection was carried out using the Patient Satisfaction questionnaire on the ethical behavior of nurses which had been tested for validity which stated that all statements were valid and reliability tests with the results of the Cronbach's alpha value of 0.988. Data analysis was carried out using univariate analysis using statistical calculations with the results of the level of patient satisfaction with the implementation of the ethical principles of nurses at Diponegoro National Hospital reaching 90.4% feeling very satisfied. Based on this research, it is hoped that health services know the importance of the application of nurse ethics to the level of patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, nurse ethical principles, inpatient care  
References : 56 (1997-2022)