



**HUBUNGAN KEGIATAN PRODUKTIF PERAWAT SHIFT
PAGI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Siti Maisyaroh
NIM 062310101019**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2013**



**HUBUNGAN KEGIATAN PRODUKTIF PERAWAT SHIFT
PAGI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

**Siti Maisyaroh
NIM 062310101019**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2013**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEGIATAN PRODUKTIF PERAWAT SHIFT
PAGI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Siti Maisyaroh
NIM 062310101019

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Anisah Ardiana, M.Kep.

Dosen Pembimbing Anggota : Iis Rahmawati, S.Kp., M.Kes.

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul “*Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember*” dapat terselesaikan dengan baik dan skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. ayahanda Moh. Khasanan dan ibunda Pondana tercinta atas segala limpahan doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungannya selama ini, aku bangga menjadi putrimu. Semoga persembahan kecil ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi ayah dan ibu;
2. adikku Dewi Fatmawati, Moh. Arif Sholehudin dan Ahmad Zaki Mubarak yang selalu memberikan doa, motivasi, dan menghibur setiap saat;
3. teman-teman dan sahabatku: Fanie, Ratih, Diki, Siska, Risa, Aris, Om ‘Ai, Pak Waw;
4. almamater Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
5. seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

MOTTO

Waktu Adalah Aset Yang Sangat Berharga, Hargailah Waktumu Untuk Masa
Depan Yang Lebih Baik.
(Siti Maisyaroh, 2012)

Barang siapa memberi pertolongan dengan pertolongan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala) nya. Dan barang siapa memberi pertolongan dengan pertolongan yang buruk, niscaya dia akan memikul bagian dari (dosa) nya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

(Q.S: An-Nisa' ayat 85)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Maisyaroh

NIM : 062310101019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Desember 2012

Yang menyatakan,

Siti Maisyaroh

NIM 062310101019

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada:

hari : Rabu
tanggal : 12 Desember 2012
tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan

Tim Penguji
Ketua,

Ns. Anisah Ardiana, M. Kep.
NIP 198004172006042002

Anggota I,

Anggota II,

Iis Rahmawati, S. Kp., M. Kes.
NIP 197509112005012001

Ns. Nurfika Asmaningrum, M. Kep.
NIP 198001122009122002

Mengesahkan
Ketua Program Studi,

dr. Sujono Kardis, Sp. KJ.
NIP 194906101982031001

The Correlation of Dayshift Nurse Productive Activities and Satisfaction of Patient Inward at Public Health Centre of Wuluhan, Jember Regency

Siti Maisyaroh

Nursing Study Program University of Jember

ABSTRACT

Nurses have the longest time to care patients; that is, 24 hours. Nurse's activities include productive and nonproductive activities. Productive activities consists of direct and indirect nursing activities. Productive of nursing activities can be directly by the patient. Patient evaluation of nursing services can be identified from patient satisfaction. This research was intended to identify the relationship between dayshift nurse productive activities and patient inward satisfaction at Public Health Centre of Wuluhan, Jember Regency. Research design used was analytical observation by cross-sectional method. The number of samples was 7 nurses and 17 patients by non-probability sampling technique (saturation sampling for nurses and accidental sampling for patients). Univariate analysis of 7 nurses samples at day shift, nurses were takes the time to did productive activities for an average of 304,29 minutes. In approximately 76,5% of 17 patients were satisfied with nursing activities. Bivariate analysis applied correlation test of Rank Spearman. The results showed that $P \text{ value} = 0.278$ ($P > \alpha$, $\alpha = 0.05$). It is concluded that there is no correlation between dayshift nurse productive activities and satisfaction of patient inward at Public Health Centre Wuluhan, Jember Regency. The nursing management of Public Health Centre should review the conduct of nursing care at the Public Health Centre as well as increase the management of nurse productive activities.

Keywords: nurses productive activities, patient satisfaction

RINGKASAN

Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember; Siti Maisyaroh, 062310101019; 2012: 129 Halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan yang mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Salah satu staf puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien adalah perawat. Perawat dalam memberikan layanan keperawatan, selain dituntut untuk melakukan asuhan keperawatan secara tepat, perawat juga dituntut untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai makhluk yang holistik. Perawat memiliki waktu paling panjang dalam merawat pasien yaitu selama 24 jam.

Permasalahan yang sering muncul di pusat pelayanan kesehatan, yang berhubungan dengan perawat adalah kegiatan produktif dan tidak produktif yang tidak seimbang. Kegiatan produktif perawat terdiri dari kegiatan langsung dan kegiatan tidak langsung. Kegiatan produktif perawat dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Penilaian pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah berupa kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kegiatan produktif perawat shift pagi dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik observasi dengan metode *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di dalam gedung Puskesmas Wuluhan dengan menggunakan teknik non *probability sampling* (sampel jenuh digunakan untuk sampel perawat dan *accidental sampling*

untuk sampel pasien). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 7 perawat dan 17 pasien.

Hasil analisa univariat dari 7 sampel perawat didapatkan 72,1% berjenis kelamin perempuan; 85,7% berpendidikan D3 Keperawatan; 42,9% bekerja selama kurang dari 5 tahun; dan rata-rata umur perawat adalah 33,86 tahun. Perawat shift pagi membutuhkan waktu untuk melakukan kegiatan produktif rata-rata selama 304,29 menit. Analisa univariat dari 17 sampel pasien didapatkan 64,7% pasien berjenis kelamin laki-laki; 52,9% berpendidikan SD; 41,2% pekerjaan sebagai petani dan pelajar; 82,4% lama rawat kurang dari 3 hari; dan 100% frekuensi rawat kurang dari 2 kali. Rata-rata umur pasien adalah 32,41 tahun. 76,5% pasien puas terhadap kegiatan keperawatan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien.

Analisa bivariat yang digunakan adalah uji korelasi *Rank Spearman*. Pada hasil diperoleh nilai p adalah 0,278. Berdasarkan hasil uji dengan melihat nilai *significancy* didapatkan nilai $p > \alpha$ ($0,278 > 0,05$). Kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan antara kegiatan produktif perawat shift pagi dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember. Memperhatikan hasil penelitian yang diperoleh hendaknya pihak manajemen puskesmas mengkaji kembali pelaksanaan kegiatan produktif perawat di puskesmas serta pembagian kerja pada masing-masing staf puskesmas disesuaikan dengan latar belakang pendidikannya.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “*Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember*” dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai;
2. kedua orang tua kami yang selalu memberi doa dan dukungannya;
3. dr. Sujono Kardis, Sp. KJ., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
4. Ns. Nurfika Asmaningrum, M. Kep., selaku dosen penguji skripsi;
5. Ns. Anisah Ardiana, M. Kep., selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan skripsi ini;
6. Iis Rahmawati, S. Kp., M. Kes., selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi saya;
7. Hanny Rasni, S. Kp., M. Kep., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa di Program Studi Ilmu Keperawatan;
8. seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
9. kepala Puskesmas Umbulsari dan staf keperawatan;
10. kepala Puskesmas, seluruh perawat dan staf pegawai di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember;

11. teman-teman Tifanie Raplyana, Ratih Ayuningtias, Risa Wargiana, Mahardika Wahyu PN, Arisna Tunggal, Siska Yunita D, Om 'Ai, Pak Waw, teman-teman mahasiswa seperjuangan angkatan 2006, angkatan 2005, angkatan 2007, dan angkatan 2008 terima kasih atas bantuan, kebersamaan dan kebahagiaan bersama kalian;
12. semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin. Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jember, Desember 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PEMBIMBINGAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Umum	12
1.3.2 Tujuan Khusus	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
a. Manfaat Bagi Peneliti	13
b. Manfaat Bagi Pasien.....	13
c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan	13
d. Manfaat Bagi Keperawatan	13

e. Manfaat Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan	14
1.5 Keaslian Penelitian	14
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Dasar Puskesmas	16
2.1.1 Pengertian Puskesmas	16
2.1.2 Fungsi Puskesmas	17
2.1.3 Upaya Kesehatan Puskesmas	18
2.1.4 Staf Puskesmas	19
2.2 Perawat	20
2.2.1 Pengertian Keperawatan	20
2.2.2 Pengertian Perawat	20
2.2.3 Upaya Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat	21
2.2.4 Pokok Kegiatan Keperawatan Masyarakat	22
2.2.5 Perkiraan Kebutuhan Tenaga Keperawatan	26
2.3 Kegiatan Produktif Keperawatan	29
2.3.1 Pengertian Kegiatan Produktif Keperawatan.....	29
2.3.2 Kegiatan Keperawatan Berdasarkan Pembagian Beban Kerja.....	29
2.3.3 Metode Pengukuran Kegiatan Produktif Perawat	31
2.4 Kepuasan Pasien	36
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien	36
2.4.2 Indeks Kepuasan Pasien	36
2.4.3 Keluhan Pasien	37
2.5.4 Teknik Pengukuran Kepuasan	38
2.5 Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas	44
2.6 Kerangka Teori	46
BAB 3. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	47
3.1 Kerangka Konsep	47
3.2 Hipotesa Penelitian	49

BAB 4. METODE PENELITIAN	50
4.1 Desain Penelitian	50
4.2 Populasi dan Sampel	51
4.2.1 Populasi	51
4.2.2 Sampel dan teknik pengambilan sampel	51
4.2.3 Kriteria Pengambilan Sampel	52
4.3 Lokasi Penelitian	53
4.4 Waktu Penelitian	53
4.5 Definisi Operasional	54
4.6 Pengumpulan Data	57
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.7.1 Uji Validitas	58
4.7.2 Uji Reliabilitas	59
4.8 Pengolahan Data dan Analisa Data	60
4.8.1 <i>Editing</i>	60
4.8.2 <i>Coding</i>	60
4.8.3 <i>Processing/Entry</i>	62
4.8.4 <i>Cleaning</i>	63
4.9 Analisa Data	63
4.9 Etika Penelitian	63
4.9.1 Lembar Persetujuan Penelitian	63
4.9.2 Tanpa Nama	64
4.9.3 Kerahasiaan	64
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Hasil Penelitian.....	67
5.1.1 Karakteristik Responden.....	67
5.1.2 Kegiatan Produktif Perawat Rawat Inap Shift Pagi di Puskesmas Wuluhan	70
5.1.3 Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan.....	71

5.1.4 Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan	73
5.2 Pembahasan.....	74
5.2.1 Karakteristik Perawat.....	74
5.2.2 Karakteristik Pasien	77
5.2.3 Kegiatan Produktif Perawat	79
5.2.4 Kepuasan Pasien	82
5.2.5 Hubungan Beban Kerja Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan	87
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menghitung Jumlah Tenaga Perawat dengan Formula Gillies	26
Gambar 2.2 Menghitung Jumlah Tenaga Perawat dengan Formula PPNI	26
Gambar 2.3 Menghitung Jumlah Tenaga Perawat dengan Rasio Tempat Tidur dengan Perawat.....	28
Gambar 2.4 Skala Kepuasan Pasien dengan Pengukuran Langsung	39
Gambar 2.6 Kerangka Teori	46
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rasio Tempat Tidur dengan Personal RS berdasarkan Permenkes No. 262/ Menkes/ Per/ VII/ 1979	27
Tabel 2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Metode Ranging Sederhana	40
Tabel 2.3 Pengukuran Kesenjangan	41
Tabel 2.4 <i>Performance Perception</i>	42
Tabel 2.5 <i>Disconfirmation Perception</i>	42
Tabel 2.6 <i>Satisfaction Feeling (Evaluation Overall) – A</i>	43
Tabel 2.7 <i>Satisfaction Feeling (emotional Feeling) – B</i>	43
Tabel 2.8 <i>Satisfaction Outcome (Word of Mouth) – A</i>	43
Tabel 2.9 <i>Satisfaction Outcome (Intention) – B</i>	44
Tabel 4.1 Definisi Operasional	54
Tabel 4.2 Perbedaan <i>Blue Print</i> Instrument Kepuasan Pasien Sebelum dan Sesudah Uji Validitas	59
Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Pendidikan dan Lama Kerja Perawat di Puskesmas Wuluhan	67
Tabel 5.2 Distribusi Karakteristik Responden (Perawat) Menurut Umur di Puskesmas Wuluhan	68
Tabel 5.3 Distribusi Karakteristik Responden (Pasien) Menurut Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Lama Rawat dan Frekuensi Rawat di Puskesmas Wuluhan	69
Tabel 5.4 Distribusi Karakteristik Responden (Pasien) Menurut Umur di Puskesmas Wuluhan	70
Tabel 5.5 Analisis Kegiatan Langsung dan Tidak Langsung Perawat Rawat Inap Shift Pagi di Puskesmas Wuluhan	70

Tabel 5.6 Analisis Kegiatan Produktif Perawat Rawat Inap Shift Pagi (dalam menit) dan Jenis Kegiatan Keperawatan Pagi di Puskesmas Wuluhan	71
Tabel 5.7 Distribusi Indikator Kepuasan Pasien: Mutu Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan	71
Tabel 5.8 Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Wuluhan	72
Tabel 5.9 Hubungan Kegiatan Produktif Perawat Shift Pagi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wuluhan.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Permohonan Menjadi Responden.....	101
Lampiran B. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	102
Lampiran C. Kuesioner Studi Pendahuluan untuk Perawat.....	103
Lampiran D. Kuesioner Studi Pendahuluan untuk Pasien	104
Lampiran E. Formulir <i>Work sampling</i>	105
Lampiran F. Format Observasi Kegiatan Keperawatan Langsung	106
Lampiran G. Format Observasi Kegiatan Keperawatan Tidak Langsung	107
Lampiran H. Lembar Observasi Kegiatan Perawat.....	108
Lampiran I. Lembar Rekap Waktu Hasil Pengamatan.....	109
Lampiran J. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	110
Lampiran K. Kegiatan Keperawatan Produktif.....	113
Lampiran L. Hubungan Kegiatan Produktif Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	116
Lampiran M. Surat Rekomendasi	117
Lampiran N. Lembar Konsultasi.....	126
Lampiran O. Foto Penelitian	129