

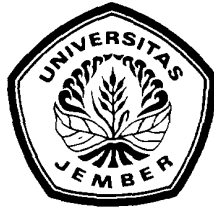


**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
PUSKESMAS SUMBERSARI
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh
Dian Wahyuni Desimawati
NIM 092310101060

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
PUSKESMAS SUMBERSARI
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh
Dian Wahyuni Desimawati
NIM 092310101060

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan ridho-Nya;
2. Ayahanda Karnoto dan Ibunda Kuswani tercinta yang tidak henti-hentinya mencurahkan kasih sayang, mendoakanku, melindungiku, dan berkorban untukku;
3. Almamaterku yang ku banggakan "Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember", Ns. Anisah Ardiana dan Ns. Nurfika yang memberikan arahan, bimbingan dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini, serta Ns. Dini Kurniawati selaku dosen pembimbing akademik.

MOTO

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi. *)

atau

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena dengan begitu kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil. **)

*) Ernest Newman

**) Mario Teguh

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Dian Wahyuni Desimawati

NIM : 092310101060

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari 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 sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari ini tidak benar.

Jember, September 2013

yang menyatakan

(Dian Wahyuni D.)

NIM 092310101060

SKRIPSI

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER

Oleh :

Dian Wahyuni Desimawati
NIM 092310101060

Pembimbing

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

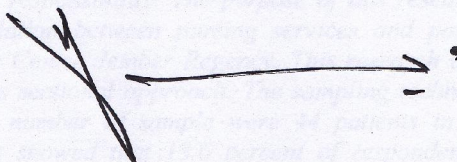
Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Nurfika Asmaningrum, M.Kep.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

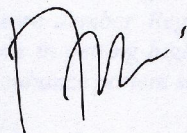
hari : Jum'at
tanggal : 20 September 2013
tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan

Tim Penguji
Ketua,



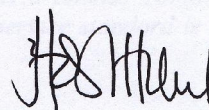
Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep.
NIP 197606292005011001

Anggota I,



Ns. Anisah Ardiana, M.Kep.
NIP 19800417 200604 2 002

Anggota II,



Ns. Nurfika Asmaningrum, M.Kep.
NIP 19800112200912 2 002

Mengesahkan
Ketua Program Studi,



dr. Sujono Kardis, Sp. KJ.
NIP. 19490610 198203 1 001

Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember (*The Correlation Between Nursing Service and Patient Satisfaction in Sumber Sari Public Health Centre Jember Regency*).

Dian Wahyuni Desimawati

Nursing Science Study Program, Jember University

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of health care success. One of the factors that influence patient satisfaction is a nursing service. There are 5 indicators to measure nursing service, including attention, acceptance, communication, collaboration, and responsibility. The purpose of this research was intended to identify the correlation between nursing services and patient satisfaction in Sumber Sari Health Centre Jember Regency. This research used analysis survey method using cross sectional approach. The sampling technique used purposive sampling and the number of sample were 44 patients in Sumber Sari Health Centre. The result showed that 13.6 percent of respondent said that nursing service is good and 86.4 percent of respondents said that nursing service is not good enough. Meanwhile, the data revealed that 77.3 percent of respondents had a low satisfaction and 22.7 percent of respondents had moderate satisfaction. Data analysis technique used chi square test, with significance level of p value = 0.018 ($\alpha=0.05$) and OR 10.667. It means that there was a significant correlation between nursing service and patient satisfaction level in Sumber Sari Health Centre Jember Regency and good nursing service has a chance 10.667 times more in getting higher patient satisfaction. A nursing service standard is needed to enhance patient satisfaction.

Key words: nursing services, satisfaction, hospitalization

RINGKASAN

Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember; Dian Wahyuni Desimawati, 092310101060; 2013; 91 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah layanan, khususnya layanan keperawatan. Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa pasien rawat inap belum puas pada layanan keperawatan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.

Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Desain penelitian survey analitik pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Puskesmas Sumbersari dengan menggunakan kuesioner yang berisi 5 indikator yakni perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab untuk pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh adalah data primer. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Pearson Product Moment* dan *Alpha Cronbach*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitungan uji statistik dengan *Chi Square* didapatkan *Pvalue*= 0,018 yang berarti H_0 gagal ditolak.

Kesimpulan penelitian ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember, berarti layanan keperawatan yang baik memiliki peluang 10,667 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Standar layanan keperawatan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

PRAKATA

Penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskwsmas Sumbersari Kabupaten Jember" dengan baik. Skripsi ini dapat penulis selesaikan atas bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan rasa tulus ikhlas penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayahanda Karnoto dan Ibunda Kuswani tercinta yang selalu mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang tidak terhingga selama ini, Adik-Adikku tersayang Yeyen dan Sinta yang selalu menghiburku, serta Kakek, Nenek, dan Mbok Mar yang selalu mendoakan;
2. Ns. Anisah Ardiana, M.Kep. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ns. Nurfika Asmaningrum, M.Kep. selaku Dosen Pembimbing Anggota;
3. Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep. selaku Dosen Penguji;
4. Ns. Dini Kurniawati, S.Kep., M.Psi. selaku dosen Pembimbing Akademik;
5. Rendra Frenki Aji yang selalu memberi semangat dan doa serta selalu menghiburku di saat susah;
6. Pak De Purwadi yang selalu siap membantu dan selalu memberi doa;

7. sahabat-sahabatku yang tak akan pernah aku lupakan di 2009, khususnya Qchild, Mega, Dee, Dita, Ayu, Frinda, Linda, Siwi, Sari, Riris, dan Devita yang menghiasi hari-hariku dengan tawa, canda, memberikan semangat dan membantuku di kala susah dan sakit.
8. adek-adek kostan yang memberi semangat dan doa, Silvi, Vini, Febby, dan Tania;
9. seluruh karyawan Puskesmas Sumbersari, khususnya Ibu Sri Zaenab yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna mendapatkan hasil yang lebih sempurna dan bermanfaat untuk masa yang akan datang. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan. Wassalamualaikum wr. wb.

Jember, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
LEMBAR PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat bagi puskesmas	9
1.4.2 Manfaat bagi organisasi keperawatan	9
1.4.3 Manfaat bagi peneliti	10
1.4.4 Manfaat bagi masyarakat	10
1.5 Keaslian Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Dasar Puskesmas	12

2.1.1 Definisi Puskesmas	12
2.1.2 Fungsi Puskesmas	13
2.1.3 Jenis Puskesmas	15
2.2 Konsep Dasar Keperawatan	17
2.2.1 Definisi Perawat	17
2.2.2 Peran dan Fungsi Perawat Puskesmas	18
2.2.3 Layanan Keperawatan	19
2.3 Kepuasan Pasien	23
2.3.1 Definisi Kepuasan	23
2.3.2 Definisi Pasien Rawat Inap	24
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	26
2.3.4 Mekanisme Kepuasan Pelanggan (Pasien)	30
2.3.5 Teori Kepuasan Pelanggan	31
2.3.6 Pengukuran Kepuasan	34
2.4 Kerangka Teori	37
BAB 3. KERANGKA KONSEP	38
3.1 Kerangka Konsep	38
3.2 Hipotesis Penelitian	39
BAB 4. METODE PENELITIAN	40
4.1 Desain Penelitian	40
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	40
4.2.1 Populasi Penelitian	40
4.2.2 Sampel Penelitian	41
4.2.3 Kriteria Sampel	41
4.3 Lokasi Penelitian	42
4.4 Waktu Penelitian	42
4.5 Definisi Operasional	43
4.6 Pengumpulan Data	44
4.6.1 Sumber Data	44
4.6.2 Teknik Pengumpulan Data	44

4.6.3 Alat Pengumpulan Data	45
4.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.7 Pengolahan Data	48
4.7.1 Editing	48
4.7.2 Coding	48
4.7.3 Entry	49
4.7.4 Cleaning	49
4.7.5 Teknik Analisa Data	50
4.8 Etika Penelitian	50
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Penelitian	54
5.1.1 Data Umum Karakteristik Responden	55
5.1.2 Layanan Keperawatan	57
5.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien	59
5.1.4 Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	61
5.2 Pembahasan	62
5.2.1 Karakteristik Responden	62
5.2.2 Layanan Keperawatan	65
5.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien	74
5.2.4 Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	80
5.4 Implikasi Keperawatan	80
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Simpulan Penelitian	82
6.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional	43
Tabel 4.3 <i>Blue Print</i> Alat Pengumpul Data Kuesioner Layanan Keperawatan	45
Tabel 4.5 <i>Blue print</i> Alat Pengumpul Data Kuesioner Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.6 Perbedaan <i>Blue Print</i> Layanan Keperawatan Sebelum dan Sesudah Uji Validitas	48
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan	56
Tabel 5.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan lama rawat	57
Tabel 5.3 Distribusi Persepsi Responden Tentang Layanan Keperawatan	58
Tabel 5.4 Distribusi persepsi responden tentang aspek-aspek layanan keperawatan	58
Table 5.5 Distribusi tingkat kepuasan responden pada layanan keperawatan	60
Tabel 5.6 Distribusi tingkat kepuasan responden pada aspek-aspek layanan keperawatan	60
Tabel 5.7 Distribusi hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan	30
Gambar 2.4 Kerangka Teori	37
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Responden
- Lampiran 2 Lembar *Inform*
- Lampiran 3 Lembar *Consent*
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Analisa Data
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Surat-Surat Penelitian
- Lampiran 9 Master Tabel Hasil Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Pembimbingan Skripsi