

SKRIPSI
HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS KOELODA KABUPATEN NGADA



OLEH :
WIGBERTHA M N D TUKESANGI
20161660139

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2018

SKRIPSI
HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS KOELODA KABUPATEN NGADA

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi NERS Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya



OLEH :
WIGBERTHA M N D TUKESANGI
20161660139

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2018

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wigbertha Maria Ndajo Da Tukesangi

NIM : 20161660139

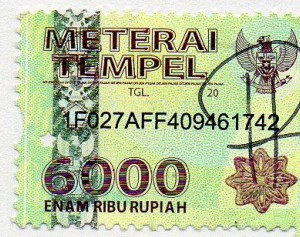
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri, bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, bila kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 09 Maret 2018

Yang Menyatakan



Wigbertha Maria N D T
NIM. 20161660139

**PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wigbertha Maria Ndajo Da Tukesangi

NIM : 20161660139

Program Studi : S1 Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas karya saya yang berjudul :

Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau dengan pembimbing saya sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 09 Maret 2018

Yang menyatakan,



Wigbertha Maria N D T
NIM. 20161660139

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian skripsi pada Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 09 Maret 2018

Menyetujui

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. Pipit Festy W, S.KM., M. Kes


Yuanita Wulandari, S. Kep., Ns., MS

Mengetahui

Ketua Program Studi

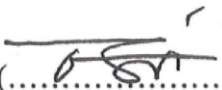

Reliani, S.Kep., Ns., M.Kes

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 9 Maret 2018 oleh mahasiswa atas nama Wigbertha M N D Tukesangi NIM 20161660139 Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya .

TIM PENGUJI

Ketua : Asri, S.Kep., Ns., MNS

(.....)

Anggota 1 : Dr. Pipit Festy W, S.KM., M.Kes

(.....)

Anggota 2 : Yuanita Wulandari, S.Kep.,Ns.,MS

(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Dr. Mundakir, S.Kep. Ns., M.Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Proposal dengan judul “Hubungan Pelayanan Petugas dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada”. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan Proposal ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal ini, khususnya dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Proposal ini masih jauh dari sempurna dan kritik khususnya kepada Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji, demi perbaikan sangat peneliti harapkan. Dan semoga Proposal ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca serta perkembangan ilmu keperawatan pada umumnya.

Surabaya, Januari 2018

Peneliti

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Proposal ini dapat terselesaikan. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, Tahun 2017 dengan judul penelitian “Hubungan Pelayanan Petugas dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada”.

Dalam penyusunan Proposal ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. dr. H. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mundakir, S.Kep. Ns., M.Kep selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Benediktus Joni, SST selaku Kepala Puskesmas Koeloda telah memberikan bantuan dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
4. Ibu Dr. Pipit Festy W, S.KM, Mkes selaku pembimbing I Proposal Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, motivasi dan masukan-masukan untuk penyusunan Proposal ini.

5. Ibu Yuanita Wulandari , S.Kep., Ns., M.Kesselaku pembimbing 2 yang telah memberikan motivasi dan saran-saran sehingga Proposal ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Asri, S.Kep.Ns, MNS selaku penguji dalam sidang ujian Proposal.
7. Bapak, Ibu, Suami dan anak - anakyang telah memberikan bantuan moril, semangat maupun materiil serta doa.
8. Rekan-rekan Program B Studi Keperawatan angkatan 2017, kebersamaan kita menjadikan motivasi untuk lebih semangat belajar kehidupan di masa akan datang.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut serta dalam penyelesaian Proposal ini.

Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa, dan semoga Proposal ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Januari2018

Peneliti

ABSTRAK

Ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat, masih banyak dirasakan oleh pasien sebagai penerima pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan pasien seperti : sikap perawat yang kurang ramah, kurang disiplin dan kurang kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah 213 orang, dengan menggunakan *Simple Random Sampling* didapatkan jumlah sampel 114 responden. Uji analisis yang digunakan adalah dengan *Spearman Rank Test*, dengan tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$.

Hasil penelitian yang didapat adalah pelayanan perawat baik sebanyak 99 responden (86,8%) dan pelayanan perawat sedang yaitu sebanyak 15 responden (13,2%), kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 113 responden (99,1%) dan kurang puas sebanyak 1 responden (0,9%). Berdasarkan uji statistik menggunakan *spearman rank test* menunjukkan hasil signifikansi $P=0,01 < \alpha = 0,05$, artinya ada hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan kenyataan, jika apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa kurang puas. Untuk menjaga kepuasan pasien diharapkan pelayanan perawat harus ditingkatkan.

Kata Kunci : *Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Dissatisfaction with nurse services is still felt by many patients as recipients of service. This is indicated by patient complaints such as: attitude of nurses who are less friendly, less disciplined and less competent in carrying out their duties.

This study used a descriptive correlational research design with cross sectional approach. The population in this study was 132 people, using Simple Random Sampling, the number of respondents was 114 respondents. The analysis test used was Spearman Rank Test, with a significant level of $\alpha < 0.05$.

The results of this research are 99 nurses (86.8%) and moderate nurse services as many as 15 respondents (13.2%), satisfied patient satisfaction as many as 113 respondents (99.1%) and less satisfied as much as 1 respondent (0.9%). Based on statistical tests using Spearman Rank test shows the results of significance $P = 0.01 < \alpha = 0.05$, meaning that there is a relationship between nurse care and patient satisfaction.

Patient satisfaction with the services provided is expected to be in accordance with reality, if what is expected is not in accordance with reality, the patient will feel less satisfied. To maintain patient satisfaction, it is expected that nurse services must be improved.

Keywords: Nurse Services, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Kata pengantar	iii
Ucapan terimakasih	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Daftar Lambang, Singkatan dan Istilah.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi puskesmas	5
1.4.2 Bagi masyarakat.....	5
1.4.3 Bagi Petugas Kesehatan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	6
2.1.1 Kepuasan Pasien	6
2.1.2 Konsep Perawat	13
2.1.3 Konsep Puskesmas.....	23
2.2 Kerangka Konseptual	37
2.3 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Populasi, Sampel dan Sampling	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.2.3 Besar Sampel	40
3.2.4 Kriteria Sampel Penelitian	41
3.2.5 Teknik Sampling.....	42
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.3.1 Variabel Independen.....	42
3.3.2 Variabel Dependen	43
3.4 Definisi Operasional	43
3.5 Alat dan Bahan Penelitian	44

3.6	Instrumen Penelitian	45
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.8	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	46
3.9	Analisa Data	47
3.10	Penerapan Analisa Data.....	48
3.11	Kerangka kerja.....	50
3.12	Etik Penelitian	51

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan Pelayanan Petugas dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	43
-----------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Hubungan pelayanan perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada	37
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar permohonan menjadi responden

Lampiran 2 : Lembar *informed consent* (persetujuan menjadi responden)

Lampiran 3 : Lembar kuesioner

Lampiran 4 : Lembar konsultasi

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Daftar Singkatan

WHO	: <i>World Health Organization</i>
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
DINKES	: Dinas Kesehatan
UKM	: Usaha Kesehatan Masyarakat
UKP	: Usaha Kesehatan Perorangan
RATER	: <i>Reliability, assurance, Tangibles, Emphaty, Responsivenes</i>
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan

Daftar Lambang

%	: Persen
<	: Kurang Dari
>	: Lebih Dari

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. edisi revi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani (2001) *Komunikas dalam Keperawatan*. Edited by EGC. Jakarta.
- Asmadi (2008) *Konsep Dasar Keperawatan*. Edited by EGC. Jakarta.
- Azwar,Azrul,(2000) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bleich,S.N.,Ozaltin,E.,Muray, C. J. . (2009) 'How Does Statisfaction With The Health Care System Related To Patient Experience', *BULL WORLD HEALTH ORGAN*, 87.
- Bustami (2011) *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Geolra Aksara Pratama.
- Desimawati., W. (2013) *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari*.
- Hidayat, A. A. A. (2008) *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Edited by Salemba Medika. Jakarta.
- Koentjoro (2004) *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Koentjoro (2007) *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Koentjoro, T. (2007) *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Edited by ANDI. Yogyakarta.
- Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kusnanto, (2004) *Pengantar Profesi & Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- Marini (2010) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatandi Ruang Rawat RSUD Datu SanggulRantau*. Banjarmasin.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia., 2006 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 279/MENKES/SK/IV/2006.Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat*.
- Muchlasin (2004) *Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien rawat inap RSUD Batang*.Master Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

- Notoatmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam (2011) *managemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. edisi tiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2015) *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2016) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Pendekatan Praktis)*. 4th edn. Edited by A. Suslia. Jakarta: Salemba Medika.
- Orah.,Amelia (2014) *Hubungan Antara Persepsi Pasien tentang Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Manado*
- Peraturan Menteri Kesehatan No.44 (2016) *Manajemen Puskesmas*.
- Permenkes No 75 (2014) *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pohan, I. (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter.A.Patricia & Perry. G Ane (2005) *Buku Ajar Fundamental Keperawatan;Konsep, Proses,dan Praktik*. edisi 4. Edited by EGC. Jakarta.
- Priharjo, R. (2008) *Konsep & Perspektif Praktik Keperawatan Profesional*. Edited by EGC. Jakarta.
- Yani, Achir,(2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Citra Wisnu Satria.

