

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DALAM
PELAYANAN KEPERAWATAN DI UNIT RAWAT JALAN RS SITI KHODIJAH
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG**

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya



Oleh:

FAHMI AMRULLAH

NIM. 20181660085

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2020

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahmi amrullah

NIM : 2018166010085

Prodi : S1 Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah 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 dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 29 Juli 2020

Yang Menyatakan



Fahmi amrullah

NIM. 201816601085

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawa ini :

Nama : Fahmi Amrullah
NIM : 20181660085
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1 Keperawatan

Kepada Program Pendidikan Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya Hak Bebas royalti *Non-eksklusif (Non-Exclusive Royalti Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis factor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti *Non-eksklusif* ini, Program Pendidikan S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), 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 sebenarnya.

Dibuat : Surabaya

Pada Tanggal : 6 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Fahmi amrullah

NIM 20181660085

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 18 Juli 2020

Tim Penguji

Tanda tangan

Ketua : Dr. Nur Mukaromali, SKM., MKes



Anggota : Ratni Agustin, SKep.Ns., MKep



Anggota : Fathiya Lutfi Y., SKep.Ns., MKep



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Dr. Mundakur, SKep.Ns., MKep

LEMBAR PERSETUJUAN

Usulan judul proposal penelitian ini telah di periksa dan di setuju isi serat susunannya. Sehingga dapat di ajukan dalam ujian sidang proposal pada program studi S1 Keperawatan fakultas ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 18 Juli 2020

Menyetujui,

Pembimbing I



Ratna Agustin, SKep.,Ns., M.Kep.

Pembimbing II



Fathiya Lutfi Y, SKep.Ns., M.Kep.

Mengetahui

Ketua Program Studi



Reliani, SKep.Ns., M.Kes.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas ridha-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan pasien Dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Faktor-faktor kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus hati kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing.

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

Surabaya, 18 Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul penelitian.....	i
Cover dalam Judul penelitian.....	ii
Lembar Tidak Melakukan Plagiat	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan	xiii
Abstrak	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5

1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan	9
2.1.3 Kepuasan Pasien	10
2.1.4 Pengukuran Kualitas Kepuasan Pasien	11
2.1.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	15
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.1.7 Aspek Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan	24
2.1.8 Respon Ketidakpuasan	30
2.2 Konsep Dasar Pelayanan Keperawatan	33
2.2.1 Pengertian Pelayanan Keperawatan.....	33
2.2.2 Indikator Pelayanan Keperawatan	35
2.3 Konsep Rawat Jalan.....	36
2.3.1 Definisi Pelayanan Rawat Jalan.....	36

2.3.2 Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan	37
2.3.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan	40
2.3.4 Alur Pasien Baru Pelayanan Rawat Jalan	41
2.3.5 Alur Pasien Lama Pelayanan Rawat Jalan	42
2.4 Kerangka Konsep.....	43
2.5 Hipotesis Penelitian	44
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Kerangka Kerja.....	46
3.3 Populasi Sampel Dan Sampling	47
3.3.1 Populasi	47
3.3.2 Sampel.....	47
3.3.3 Teknik Sampling.....	48
3.4 Besar Sampel	49
3.5 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional	49
3.5.1 Variabel Bebas.....	49
3.5.2 Variabel Terikat	50
3.5.3 Definisi Operasional	50
3.6 Pengumpulan Data Dan Pengolahan Data	52

3.6.1 Proses Pengumpulan Data	52
3.6.2 Instrument Penelitian	55
3.6.3 Uji coba instrument	57
3.6.4 lokasi penelitian dan tempat	59
3.6.5 pengolahan data	60
3.7 Analisa Data	63
3.7.1 Analisa Univariat	63
3.7.2 Analisa Bivariat	63
3.8 Etik Penelitian.....	64
3.8.1 Informed Consent.....	65
3.8.2 Anonimity	65
3.8.3 Confidentiallity	65
3.8.4 Beneficience Dan Non Malefecence	66
3.8.5 Justice.....	66
3.9 keterbatasan penelitian	66
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
4.2 Data umum Karakteristik Responden	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	68

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan umur	69
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan	70
4.3 Data Khusus	71
4.3.1 Identifikasi Faktor Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	71
4.3.2 Identifikasi Faktor Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	71
4.3.3 Identifikasi tingkat kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	72
4.3.4 Analisis Faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	73
4.3.5 Analisis Faktor Komuniksai terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	74
4.4 Pembahasan.....	75

4.4. 1 Identifikasi Faktor Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	75
4.4.2 Identifikasi Faktor Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	78
4.3.3 Identifikasi tingkat kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	79
4.4.4 Analisis Analisis Faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	81
4.4.5 Analisis Faktor Komunikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang	85
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
Daftar Pustaka.....	xxiv
Lampiran.....	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Definisi Operasional	38
Tabel 3.2: Kisi-kisi kuisisioner Kinerja Perawat.....	42
Tabel 3.3: Kisi-kisi kuisisioner Komunikasi Terapeutik Perawat.....	43
Tabel 3.4: Tabel uji validitas Faktor Kinerja	44
Tabel 3.5: Tabel uji validitas Faktor Komunikasi	44
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	53
Tabel 4.2: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah CabangSepanjang	53
Tabel 4.3: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.....	54
Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang	

Sepanjang..... 54

Tabel 4.5: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah

Cabang Sepanjang..... 55

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang

Sepanjang..... 55

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang

Sepanjang..... 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Rawat jalan	29
Gambar 2.4 Kerangka konseptual.....	31
Gambar 3.2 Kerangka kerja	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Permohonan ijin pengambilan data awal

Lampiran 2: Lembar permohonan ijin penelitian

Lampiran 3: lembar permohonan ijin uji validitas dan reabilitas

Lampiran 4: permohonan menjadi responden

Lampiran 5: inform consent persetujuan tertulis setelah penjelasan

Lampiran 6: Hasil Tabulasi Data Responden

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas dan reabilitas

Lampiran 8: Hasil Uji Statistik Chi-Square Test

Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

–: Hingga

: kurang dari sama dengan

: lebih dari sama dengan

%: persen

n: besar sampel

N: populasi

: jumlah total

/: per

Daftar Singkatan

No: nomer

s/d: sampai dengan

BPOM: Badan Pengawas Obat dan Makanan

KLB: Kejadian Luar Biasa

Depkes RI: Departement Kesehatan Republik Indonesia

FAO: FoodAnd Agriculture Organization

IRJ: Instalasi Rawat Jalan

RSUD: Rumah Sakit Umum Daerah

Kemenkes: Kementrian Kesehatan

WHO: World Health Organization

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Azwar, S. (2008). *Sikap Manusia : Teori Dan Pengukurannya Edisi 2* . Yogyakarta: EGC.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. 2015. *Laporan Seksi Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit Bidang Pengendalian Masalah Kesehatan Tahun 2015*. Surabaya: Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Gillies, DA (1989). *Managemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem Edisi Kedua*. Terjemahan Illiois W.B. Saunders Company.
- Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan suatu institusi kesehatan. Jakarta: Majalah Kedokteran Indonesia.
- Hidayat, A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, Suryawati dan Sritami (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
- Koentjoro, Tjahyono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia Edisi 1*. Andi: Yogyakarta
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Buku 1)*. Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- Kusdiyanto, Puguh. (2013). Hubungan Perilaku Perawat (Tindakan) Dalam pelaksanaan system triage dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di IGD RSUD Dr.M.Soewandhi Surabaya.Skripsi S1 Keperawatan
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmodjo S. 2012. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010. 146-147.
- Nursalam. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta.

- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam & Effendy, F 2008, *Pendidikan Dalam Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).
- Parasuraman. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233.
- Potter, P.A Perry. 2008. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses Dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa: Renata Komalasari, Dkk. Jakarta: EGC.
- Profil RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, (2019). Surabaya Jawa Timur.
- Sabarguna, B.S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Salimah, S. (2012, April 22). Training Need Analysis (TNA) Di Rumah Sakit. Diakses tanggal 26 September 2019, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>
- Supranto, J. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sumaniyah. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Keperawatan Di Ruang IGD RSUD Haji Surabaya*. Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta, pp. 265 – 346
- WHO. (2011). *Penyakit Bawaan Makanan Fokus Pendidikan Kesehatan : Suatu Permasalahan Kesehatan dan Ekonomi Global*. whqlibdoc.who.int/publications/2005/9794487074. Diakses 11 Januari 2013.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. Mc.Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York.