

**HUBUNGAN KECEPATAN RESPON PELAYANAN, KINERJA TENAGA
KESEHATAN DAN KONDISI LINGKUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS I SOKARAJA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Pedoman Pelaksanaan Penelitian
Pada Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan

Oleh:

ANDIK PRIMAYOGA

1111020006

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KECEPATAN RESPON PELAYANAN, KINERJA TENAGA
KESEHATAN DAN KONDISI LINGKUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS I SOKARAJA**

Oleh:

ANDIK PRIMAYOGA

111020006

Diperiksa dan disetujui:

Pembimbing



Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep

NIK. 2160195

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KECEPATAN RESPON PELAYANAN, KINERJA TENAGA
KEEHAATAN DAN KONDISI LINGKUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS I SOKARAJA

Oleh:

ANDIK PRIMAYOGA

111020006

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sidang Skripsi

Pada hari Rabu tanggal 10 Agustus 2018

SUSUNAN PANITIA UJIAN

Penguji I Ns. Dyah Yulisika H, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160201

Penguji II Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160581

Penguji III Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep
NIK. 2160195

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Drs. H. Ikhsan Mujahid, M. Si
NIP. 19650309 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andik Primayoga


Nim : 1111200006

Program studi : Keperawatan S1

Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan / Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2018

Yang menyatakan,

ANDIK PRIMAYOGA
NIK.1111020006

HUBUNGAN KECEPATAN RESPON PELAYANAN, KINERJA TENAGA KESEHATAN DAN KONDISI LINGKUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS I SOKARAJA

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh perawat dengan mengikutsertakan team kesehatan lainnya. Perawat memiliki peran yang besar terhadap kepuasan pasien

Tujuan: mengetahui hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Petugas Kesehatan dan Kondisi Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja

Metode: Jenis penelitian dilakukan adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *deskripsi korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling* sebanyak 42 responden. Uji yang digunakan adalah uji *chi square*.

Hasil: Responden sebagian besar responden berumur 31-36 tahun sebanyak 28 responden (66,7%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 responden (64,3%). Pendidikan mayoritas responden adalah SD sebanyak 19 responden (45,2%). Responden sebagian besar menilai kecepatan responden pelayanan baik sebanyak 33 responden (78,6%), menilai kinerja petugas kesehatan baik sebanyak 37 responden (88,1%), menilai kondisi lingkungan baik sebanyak 35 responden (83,3%), dan merasa puas sebanyak 30 responden (71,4%). Hasil uji chi square menunjukkan ada hubungan kecepatan respon pelayanan (*p-value* 0,004), kinerja petugas kesehatan (*p value* 0,007) dan kondisi lingkungan (*p value* 0,006) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja .

Kesimpulan: Terdapat hubungan kecepatan respon pelayanan kinerja petugas kesehatan dan kondisi lingkungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja .

Kata Kunci: *Kondisi lingkungan, Kecepatan Responden Pelayanan, Kinerja, Kepuasan*

RELATIONSHIP BETWEEN THE SPEED OF SERVICE RESPONSE, NURSE PERFORMANCE AND ENVIRONMENTAL CONDITION WITH SOKARAJA PUSKESMAS I PATIENT SATISFACTION

ABSTRACT

Background: Nursing services are an integral part of health services carried out by officers by involving other health teams. Nurses have a big role in patient satisfaction

Objective: knowing the relationship between Service Response Speed, Health Officer Performance and Environmental Conditions with Satisfaction of Outpatient Patients at Puskesmas I Sokaraja

Method: Type of research is quantitative research using a description description of correlation with a cross sectional approach. Determination of the sample in this study using consecutive sampling technique as many as 42 respondents. The test used is the chi square test.

Results: Respondents mostly respondents aged 31-36 years were 28 respondents (66.7%), female were 27 respondents (64.3%). The education of the majority of respondents is elementary school as many as 19 respondents (45.2%). Most respondents rated the respondent's speed as good service as many as 33 respondents (78.6%), assessing the performance of good health workers as many as 37 respondents (88.1%), assessing good environmental conditions as many as 35 respondents (83.3%), and feeling satisfied as many as 30 respondents (71.4%). The results of the chi square test showed that there was a relationship between service response speed (p-value 0.004), health worker performance (p value 0.007) and environmental conditions (p value 0.006) with outpatient satisfaction at Puskesmas I Sokaraja.

Conclusion: There is a relationship between the response speed of health worker performance and environmental conditions with the satisfaction of outpatient patients at Puskesmas I Sokaraja.

Keywords: Environmental conditions, Respondent Speed Service, Performance, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan penulis dalam menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana di Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul “Hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Petugas Kesehatan dan Kondisi Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas I Sokaraja”. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak moril maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih pada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. Ikhsan Mujahid, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. Ns., Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
6. Kedua Orangtuaku yang tercinta yang telah menyayangiku sejak lahir sampai sekarang, yang telah mendoakan, memberikan dukungan yang tiada henti untukku. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan untukku selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya usulan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada mereka dan Semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya untuk skripsi ini.

Penulis berharap semoga usulan ini dapat bermanfaat dalam ilmu keperawatan pada khususnya dan ilmu kesehatan pada umumnya.

Purwokerto, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjuan Teori.....	9
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24

D. Hipotesis.....	25
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian	25
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	25
D. Variabel	28
E. Definisi Operasional Penelitian.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Uji Validitas dan Realibilitas	29
H. Pengumpulan Data	31
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	32
J. Etika Penelitian	34
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan.....	43
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 1.2 Kerangka Konsep.....	24



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 3 Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibitas

Lampiran 6 Hasil Penelitian

