

**GAMBARAN PELAYANAN KEPERAWATAN, FASILITAS DAN
KEPUASAN PASIEN DI IGD PUSKESMAS PUNGGELAN KABUPATEN
BANJARNEGARA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

FINTA DWI RATNASARI

NIM. 1311020017

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN PELAYANAN KEPERAWATAN, FASILITAS DAN
KEPUASAN PASIEN DI IGD PUSKESMAS PUNGGELAN
KABUPATEN BANJARNEGARA**

Oleh :

FINTA DWI RATNASARI
NIM. 13.1102.0017

Diperiksa dan disetujui:

Pembimbing



Isna Hikmawati, S.KM., M. Kes., (Epid)
NIK. 2160343

**HALAMAN PENGESAHAN
GAMBARAN PELAYANAN KEPERAWATAN, FASILITAS DAN
KEPUASAN PASIEN DI IGD PUSKESMAS PUNGGELAN
KABUPATEN BANJARNEGARA**

Oleh :

FINTA DWI RATNASARI

NIM. 13.1102.0017

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sidang Skripsi
Pada hari Jum'at tanggal 18 Agustus 2018

SUSUNAN PANITIA UJIAN

Penguji I Ns. Diyah Yulistika Handayani S.Kep., M.Kep.
NIK. 2160201

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

Penguji III Isna Hikmawati, S.KM., M. Kes., (Epid)
NIK. 2160343

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Drs. H. Ikhsan Mujahid, M. Si

NIP. 19650309 199403 1 002

KEPUSAKAN PASTOR DI RUMAH SAKIT...
KATA KUNCI...
ABSTRAK

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Finta Dwi Ratnasari

Nim : 1311020017

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, 4 September 2018

Yang menyatakan,



Finta Dwi Ratnasari
NIM. 1311020017

GAMBARAN PELAYANAN KEPERAWATAN, FASILITAS DAN KEPUASAN PASIEN DI IGD PUSKESMAS PUNGCELAN KABUPATEN BANJARNEGARA

ABSTRAK

Latarbelakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakatnya sangatlah diperlukan. Hal ini karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok.

Tujuan: Mengetahui gambaran pelayanan keperawatan, fasilitas dan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Pungcelan Kabupaten Banjarnegara

Metode: Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling* sebanyak 97 responden. Analisis dalam penelitian ini hanya dengan analisis univariat.

Hasil: Responden sebagian besar berumur 31-36 tahun sebanyak 67 responden (69,1%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 responden (67,0%) dan status pekerjaan sebagai swasta sebanyak 40 responden (41,2%). Responden sebagian besar pelayanan keperawatan baik sebanyak 72 responden (74,2%), merasa puas sebanyak 75 responden (77,3%), 10 besar penyakit yang ada di Puskesmas tidak tidak rujuk sebanyak 4819 responden (96,07%) dan menilai fasilitas kesehatan dalam kategori baik sebanyak 16 responden (80,0%).

Kesimpulan: Responden pasien yang menjalani pengobatan di Puskesmas Pungcelan menilai fasilitas kesehatan, pelayanan kesehatan baik dan merasa puas

Kata Kunci: *Fasilitas, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan*

**DESCRIPTION OF PATIENTS, FACILITIES, AND PATIENT
SATISFACTION IN PUSKESMAS PUNGGELAN IGD
BANJARNEGARA REGENCY**

ABSTRACT

Background: Quality and integrated health services with the community are needed today. This is because health is an important part of national development, with the main objective of having caring, understanding, and responsive traits that mention health in the environment, thus improving the quality and quantity of health services.

Objective: To find out the description of nursing services, facilities and patient satisfaction at the Puskesmas Punggelan IGD Banjarnegara District

Method: This type of research uses a descriptive research design. The sampling technique in this study used Random Sampling as many as 97 respondents. The analysis in this study only carried out univariate analysis.

Results: Respondents were mostly 31-36 years old with 67 respondents (69.1%), male sex as many as 65 respondents (67.0%) and employment status as private as many as 40 respondents (41.2%). Respondents Most of the good nursing services were 72 respondents (74.2%), very satisfied as many as 75 respondents (77.3%), the top 10 diseases in the Puskesmas were not referred to the hospital as many as 4819 respondents (96,07%) and the benefits of health facilities in the good category were 16 respondents (80.0%).

Keywords: Respondents of patients undergoing treatment at Punggelan Health Center, health care facilities, health services and good and comfortable satisfaction.

Keywords: Facilities, Patient Satisfaction, Nursing Services

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin.... atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Untukmu Mamah dan Papah, yang selama ini telah memberikan bantuan secara materi dan spritual. Terima kasih atas dorongan dan motivasi yang selama ini telah diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.



MOTTO

Setiap hembusan nafas yang diberikan Allah pada manusia hanya berkah, tapi juga tanggung jawab.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan penulis dalam penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana di Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul “Gambaran Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Kepuasan Pasien Di IGD Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara”. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat danya 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. Kepala Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
4. Ns., Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Isna Hikmawati, S.KM., M. Kes., (Epid) selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.


6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
7. 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.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi 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, 4 September 2018



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	17
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian.....	23

D. Manfaat Penelitian	24
E. Keaslian Penelitian	26

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar Keperawatan	27
B. Konsep Dasar Keperawatan	34
C. Fasilitas.....	39
D. Kepuasan Pasien.....	41
E. Instalasi Gawat Darurat	49
B. Kerangka Teori.....	52
C. Kerangka Konsep	53

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian	54
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	54
D. Variabel	56
E. Definisi Operasional Penelitian	58
F. Instrumen Penelitian.....	59
G. Uji Validitas dan Realibilitas	60

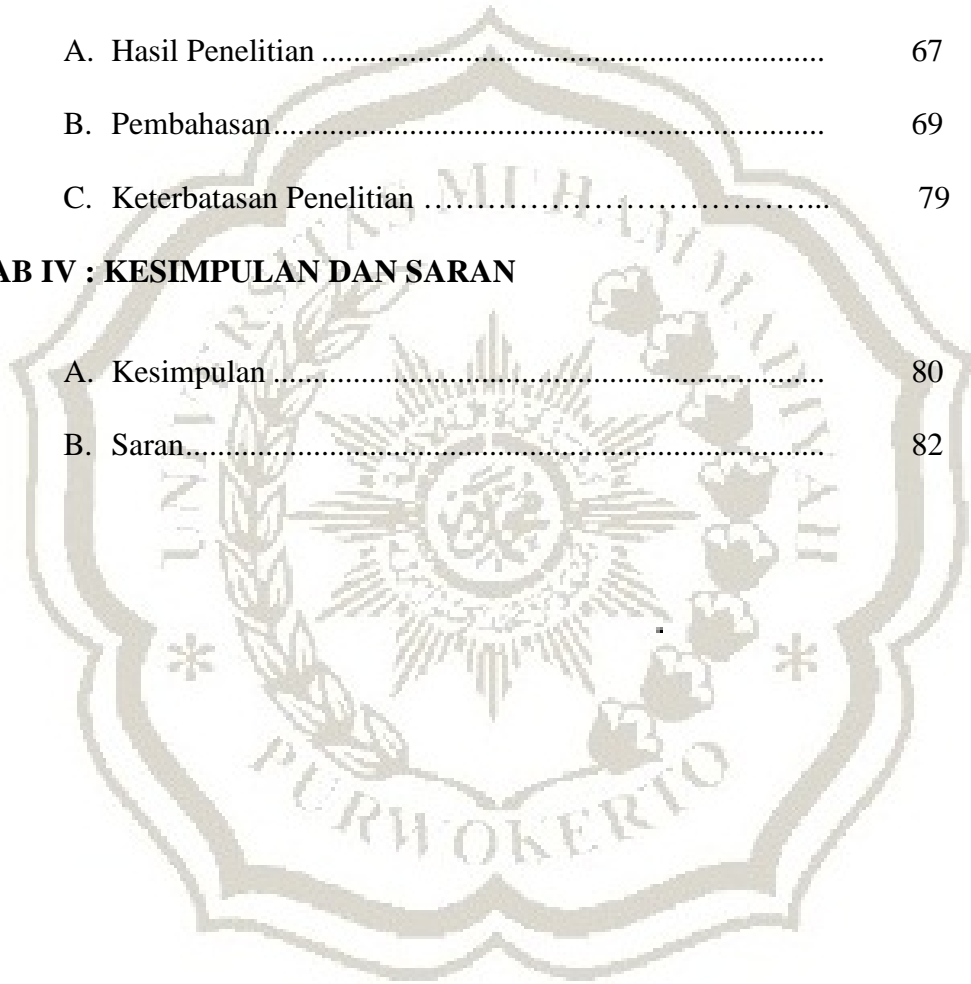
H. Pengolahan Analisis Data.....	61
I. Etika Penelitian	62

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	67
B. Pembahasan.....	69
C. Keterbatasan Penelitian	79

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	35
Gambar 1.2 Kerangka Konsep.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	40
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Studi Penbdahuluan

Lampiran 2 Surat Telah Melakukan penelitian

Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Reasponden

Lampiran 4 Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Penelitian

Lampiran 7 Dokumentasi

