

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
PUSKESMAS I DAYEUHLUHUR KABUPATEN CILACAP**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh :

HENDRA WIDIANA
1411020079

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

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS I DAYEUHLUHUR
KABUPATEN CILACAP**

HENDRA WIDIANA

1411020079

Diperiksa dan disetujui

Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT**

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS I DAYEUHLUHUR
KABUPATEN CILACAP**

HENDRA WIDIANA

1411020079

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi

Pada hari Sabtu, tanggal 09 Juni 2018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

PENGUJI I Dr. Jebul Suroso, Ns., S.Kp., M.Kep
NIP. 19770305 200501 1 001

PENGUJI II Ns. Divah Yulistika Handayani, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160201

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. Ihsan Mujahid, M. Si
NIP. 19650309 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Hendra Widiana
NIM : 1411020079
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokero, 26 Mei 2018

Yang menyatakan




HENDRA WIDIANA
NIM. 1411020079

HALAMAN PERSEMBAHAN

Secercah asa telah tergapai, tak pantas bila penulis salai, dari mereka jualah tugas ini dapat selesai. Sampai sah karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

- *Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi dan do'a yang tiada henti*
 - *Adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan keceriaan*
 - *Ibu Kris Linggardini selaku pembimbing, terimakasih atas semua bimbingan, ilmu dan kesabaran yang diberikan sehingga skripsi ini akhirnya bisa selesai*
 - *Bapak Jebul dan Ibu Diyah selaku penguji, terimakasih telah memberikan saran dan bimbingannya*
 - *Teman-teman seperjuangan S1 Keperawatan 2014.*
- Terimakasih atas semangat dan kebersamaannya selama ini.*

HALAMAN MOTTO



*“Kadang sulit itu hanyalah persepsi
yang harus dilawan dengan ambisi,
diperkuat dengan motivasi dan
dikalahkan dengan aksi”*

- HW -

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS I DAYEUHLUHUR KABUPATEN CILACAP

Hendra Widiana¹, Kris Linggardini²

ABSTRAK

Latar Belakang: Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran suksesnya pelayanan kesehatan. Sumber daya yang paling banyak mendukung kepuasan pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan.

Tujuan: Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas I Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*, sampel dipilih dengan teknik *consecutive sampling* sejumlah 60 responden. Analisis data menggunakan uji *chi square*.

Hasil: Kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan menunjukkan kategori baik dengan persentase (40%), cukup (33,3%), kurang (26,7%). Kepuasan pasien menunjukkan kategori puas dengan persentase (43,3%), cukup puas (31,7%), kurang puas (25%). Ada hubungan antara kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai (*p value* $0,0000 < \alpha 0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas I Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan perawat, asuhan keperawatan, kepuasan pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

² Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

THE CORRELATION OF NURSING SERVICE QUALITY IN PROVIDING NURSING CARE AND LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENT CARE IN PUSKESMAS I DAYEHLUHUR CILACAP REGENCY

Hendra Widiana¹, Kris Linggardini²

ABSTRACT

Background: Nursing as a form of professional service is an integral part which cannot be separated from health care. Patient satisfaction is one of indicator of the success of health services. One of the resources which support patient satisfaction is nurse. Nurse provides a significant impact on the service quality.

Objectives: to identify the correlation of service quality of nurse in providing nursing care and patient satisfaction level of inpatient care at Puskesmas (Public Health Care Center) I Dayeuhluhur Cilacap Regency.

Methods: The study implemented descriptive correlation method with cross sectional approach, the sample was chosen by consecutive sampling technique consisted of 60 respondents. The data was analyzed through chi square test.

Finding: The quality of nursing service in nursing care presented that the percentage in good category (40%), fair (33.3%), low (26.7%). Patient satisfaction revealed that the percentage of satisfied category (43.3%), quite satisfied (31.7%), less satisfied (25%). There was a correlation between service quality of nurse in giving nursing care and patient satisfaction level with score (p value $0,0000 < \alpha 0,05$).

Conclusion: There is correlation of service quality of nurse in giving nursing care and level of patient satisfaction at Puskesmas (Public Health Care Center) I Dayeuhluhur Cilacap Regency.

Keywords: Quality of nursing service, nursing care, patient satisfaction

¹ Student of Nursing Study Program Faculty of Health Sciences Universitas Muhammadiyah Purwokerto

² Lecturer of Faculty of Health Sciences Universitas Muhammadiyah Purwokerto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H, Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. H. 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 Ketua Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep, selaku Pembimbing, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Staf pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu, sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

6. Dr. Moch. Ichlas Riyanto, M.M, selaku Kepala UPT Puskesmas I Dayeuhluhur yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
7. Para responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam proses penelitian dan ikut mendukung penelitian ini.
8. Bapak, Ibu serta adik yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik moril maupun materil dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT demi kelancaran penulis selama di Fakultas Ilmu Kesehatan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
9. Sahabat, teman-teman dan almamater, terima kasih atas dukungan tiada henti sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan dan diridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena faktor keterbatasan yang ada dalam diri penulis oleh sebab ini penulis mohon saran dan kritik yang membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Purwokerto, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terkait	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perawat	15
B. Kualitas Pelayanan Keperawatan	23
C. Kepuasan Pasien.....	33
D. Kerangka Teori Penelitian	45
E. Kerangka Konsep Penelitian	46
F. Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	47
D. Variabel Penelitian	50
E. Definisi Operasional	51
F. Instrumen Penelitian	52
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
H. Teknik Pengumpulan Data	57
I. Pengolahan Data	58
J. Analisa Data	60
K. Prosedur Penelitian	62
L. Etika Penelitian	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan	69

C. Keterbatasan Penelitian 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 79

B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian 51
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner (Instrumen kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan) 53
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner (Instrumen kepuasan pasien) 54
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan 66
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien 67
Tabel 4.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien 68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	45
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (Fakultas Ilmu Kesehatan)
- Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (Kesbangpol Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 7 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (Bappelitbangda Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 8 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 9 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas (Fakultas Ilmu Kesehatan)
- Lampiran 10 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas (Kesbangpol Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 11 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas (Bappelitbangda Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 12 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 13 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Fakultas Ilmu Kesehatan)

- Lampiran 14 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Kesbangpol Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 15 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Bappelitbangda Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 16 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 18 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 19 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 20 Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 21 Analisis Data
- Lampiran 22 Surat Pengesahan Terjemahan Judul Skripsi
- Lampiran 23 Lembar Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 24 Lembar Perbaikan Ujian Skripsi