

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN
KABUPATEN NGAWI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**IKSAN DITO ADIYOGA
NIM. 2013122018**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

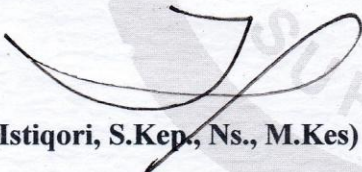
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN
KABUPATEN NGAWI**

Disusun Oleh:

**IKSAN DITO ADIYOGA
NIM. 2013122018**

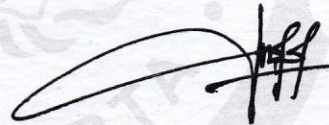
Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal 28 September 2015

Pembimbing I



(Istiqori, S.Kep., Ns., M.Kes)

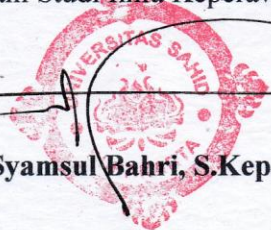
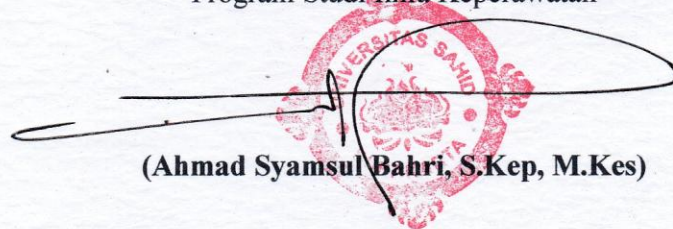
Pembimbing II



(Fitri Budi Astuti, S.Kep., Ns)

Mengetahui,

Ketua
Program Studi Ilmu Keperawatan



(Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep, M.Kes)

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN
KABUPATEN NGAWI**

Telah Diuji dan Disahkan Oleh Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta

**IKSAN DITO ADIYOGA
NIM. 2013122018**

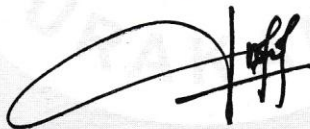
Hari : Senin
Tanggal : 28 September 2015

Penguji I



Istiqori, S.Kep., Ns., M.Kes

Penguji II



Fitri Budi Astuti, S.Kep., Ns

Penguji III



Dr Siti Fatonah., SE, MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



dr. Sumarsono, M.Kes

SURAT PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA TULIS ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Alih Jenjang Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKSAN DITO ADIYOGA
NIM : 2013122018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi”** adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan atau karya tulis orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 28 September 2015
Yang Menyatakan



IKSAN DITO ADIYOGA
NIM: 2013122018

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKSAN DITO ADIYOGA
NIM : 2013122018
Program Studi : Alih Jenjang Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi”** beserta instrumen / desain / pangkat, berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai co autor atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara benar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta
Pada tanggal 28 September 2015

Yang membuat pernyataan



IKSAN DITO ADIYOGA
NIM: 2013122018

MOTTO

Jangan takut pada masa depan dan jangan pernah menangis
untuk masa lalu

Pelajari apapun yang anda bisa, kapanpun, dan dari siapapun. Di sanalah nanti
akan tiba waktunya anda mendapat sesuatu yang menyenangkan
(Sarah Caldwell)

Kesalahan adalah sekolah tempat kebenaran selalu tumbuh lebih kuat
(Henry Ward Beecher)

PERSEMBAHAN

1. Ayahanda Supriadi dan Ibunda Isna Widarti tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan, kasih sayang, cinta, serta kebahagiaan yang tiada henti dihidupku. Semua jerih payah yang kulakukan ini kupersembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta.
2. Untuk sahabat-sahabat terhebatku, terima kasih dukungannya, pengertian, dan canda tawanya yang akan selalu aku rindukan kebersamaan kita.
3. Almamater tercinta Universitas Sahid Surakarta

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN NGAWI”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan Universitas Sahid Surakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak diselesaikan dengan baik, Maka karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. DR. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut di Universitas Sahid Surakarta.
2. H. Hartanto, SH., M.Hum, selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta yang lah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut di Universitas Sahid Surakarta.
3. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom, selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Sudakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut di Universitas Sahid Surakarta.
4. dr. Sumarsono., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui permohonan penelitian ini.

5. Ahmad Syamsul B, S.Kep., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut di Universitas Sahid Surakarta.
6. Istiqori, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Pembimbing I yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam pembuatan Skripsi.
7. Fitri Budi Astuti, S.Kep., Ns, selaku Pembimbing II yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam pembuatan Skripsi.
8. Dr Siti Fatonah, SE, MM selaku Penguji III yang telah membantu dalam pembuatan skripsi
9. Kepala Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi yang telah memberi ijin kepada penulis untuk pengambilan data untuk penelitian dalam pembuatan Skripsi.
10. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Sahid Surakarta terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.
11. Seluruh pengunjung Puskesmas Bringin yang telah bersedia menjadi responden penelitian dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis membuka kritik dan saran demi kemajuan penelitian selanjutnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 28 September 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS PENELITIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Pasien	8

2. Kualitas Pelayanan	14
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis.....	25

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional	28
F. Instrumen Penelitian	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
H. Pengumpulan Data.....	36
I. Teknik Analisis	36
J. Etika Penelitian.....	38
K. Jalannya Penelitian	39

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	53

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Kisi-kisi Variabel Kuesioner Kualitas Pelayanan	33
Tabel 2 Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 4.1 Umur Responden	43
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi tentang Kepuasan Pasien	46
Tabel 4.5. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien	47
Tabel 4.6. Hubungan keandalan dengan kepuasan pasien	47
Tabel 4.7 Hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien.....	48
Tabel 4.8. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien.....	48
Tabel 4.9. Hubungan empati dengan kepuasan pasien.....	49
Tabel 4.10 Regresi Linier berganda	49
Tabel 4.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2 Kerangka Konsep	25
Diagram 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	43
Diagram 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	44
Diagram 4.3 Kualitas Pelayanan	45
Diagram 4.4 Kepuasan Pasien	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Pernyataan Bersedia Menjadi Responden
- Lampiran 3. Pernyataan Penelitian
- Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6. Jadwal Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Penelitian
- Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 9. Lembar Konsultasi