

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

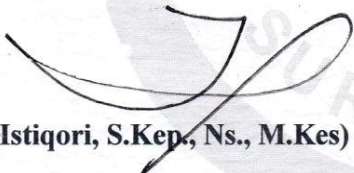
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEH RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN NGAWI

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)

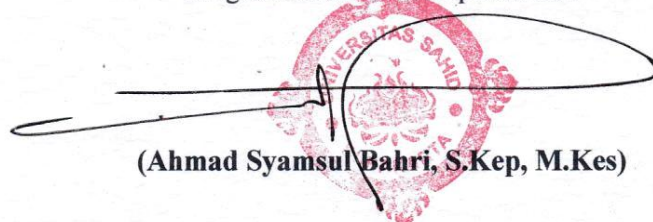
Pembimbing II



(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 PASIEIN 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

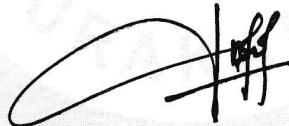
Hari : Senin
Tanggal : 28 September 2015

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

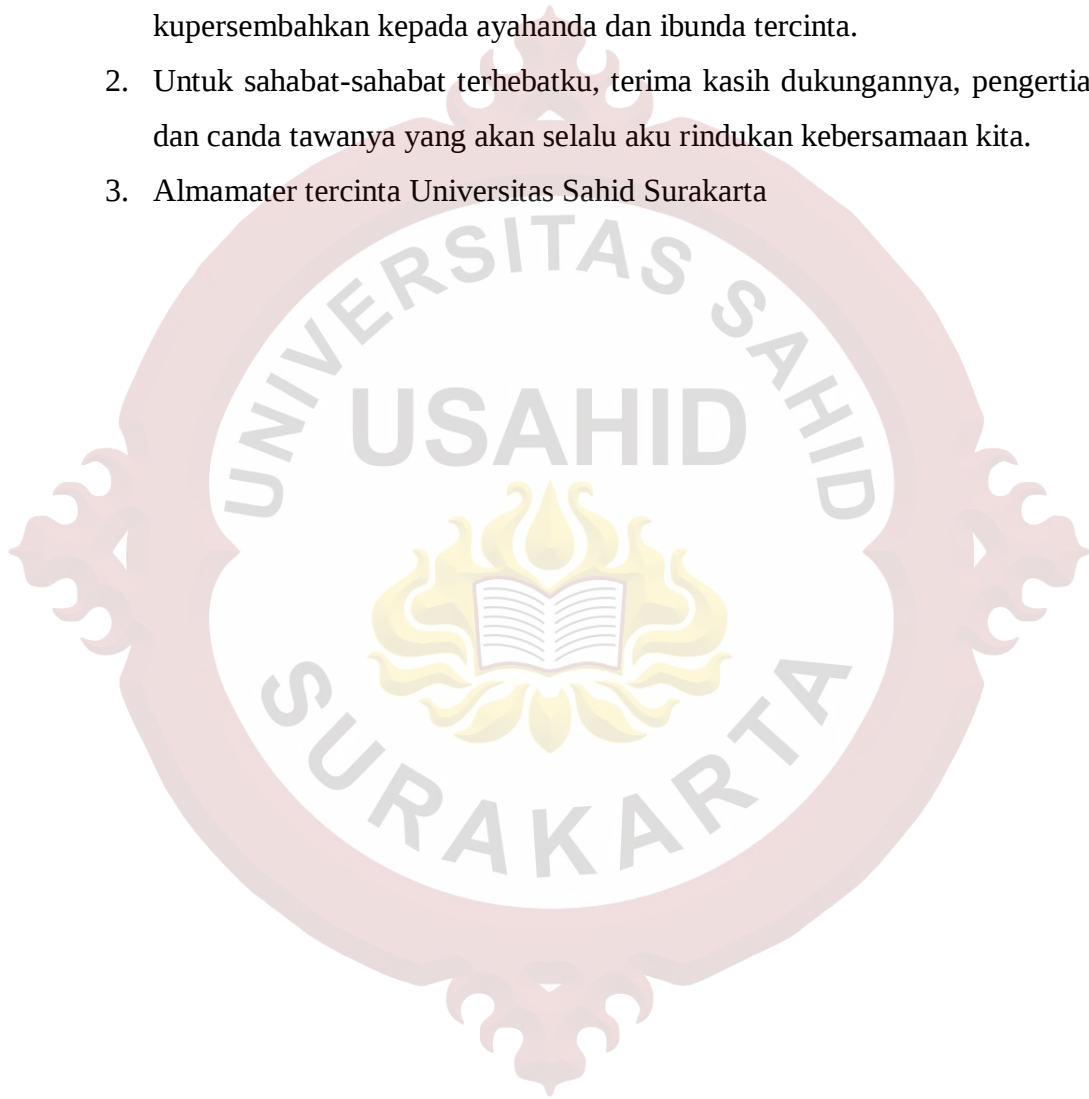
Pelajari apapun yang anda bisa, kapanpun, dan dari siapapun. Di sanalah nanti
akan tiba waktunya anda mendapat sesuatu yang menyenangkan
(Sarah Caldwell)

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 kehadiran 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

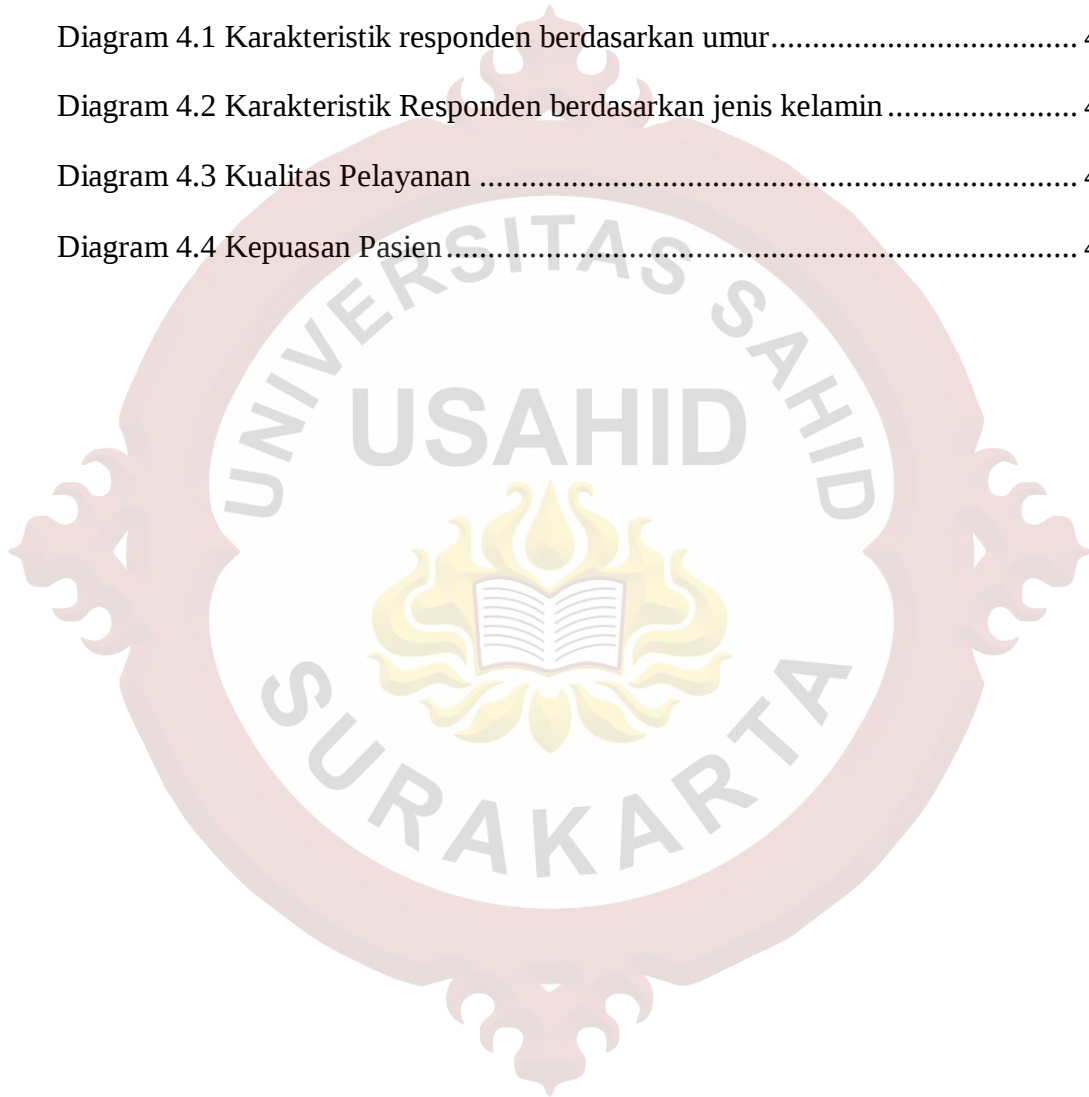
2. Kualitas Pelayanan	14
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional	28
F. Instrumen Penelitian	32
G. Uji 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



INTISARI

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

Iksan Dito Adiyoga¹, Fitri Budi Astuti², Istiqori³

Latar Belakang : Hasil survey pendahuluan pada pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi sebanyak 65% dari surat aduan di kotak saran yang tersedia banyak mengeluh tentang pelayanan di puskesmas Bringin. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memengaruhi aktivitas konsumen berikutnya, rasa puas akan memengaruhi konsumen untuk memakai jasa pelayanan berikutnya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, konsumen akan beralih kepada yang lain.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik adalah *cross sectional*, jumlah sampel sebanyak 50 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda

Hasil Penelitian : Mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 28 responden (56%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup. Mayoritas responden sebanyak 34 responden (70%) menyatakan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Simpulan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati dan asuransi ditunjukkan nilai F hitung sebesar 56.624 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

³ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN HEALTH CENTERS BRINGIN DISTRICT NGAWI

Iksan Dito Adiyoga¹, Fitri Budi Astuti², Istiqori³

Background: Preliminary survey results in hospitalized patients in health centers Ngawi Bringin as much as 65% of the letter of complaint in the suggestion box available many complain about bringin in primary care. Satisfaction or dissatisfaction will affect the next consumer activity, a sense of satisfaction will influence the consumer to use the services of the following services, but if consumers are not satisfied, consumers will switch to the other.

Purpose : To determine the effect of service quality on patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi.

Research Methods: This study is a cross sectional analytical survey. the total sample of 50 respondents to the sampling technique using total sampling. Bivariate analysis in this study uses multiple linear regression

Research Results: The majority of respondents stated that as many as 28 respondents (56%) stated that the quality of service enough. The majority of respondents as many as 34 respondents (70%) stated that patients satisfied with the quality of service. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the influence responsiveness to patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is a guarantee against the influence of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the effect of empathy for patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi.

Conclusion : The results showed that the factor of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and demonstrated insurance calculated F value of 56 624 with p value $0,000 < 0,05$ so that there is the influence of service quality on patient satisfaction at health centers Bringin district Ngawi.

Keyword : Quality of service, satisfaction

¹ Students of Nursing Science of Sahid University of Surakarta

² Nursing Science of Sahid University of Surakarta

³ Nursing Science of Sahid University of Surakarta