

SKRIPSI
HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN
RAWAT INAP DI RSJD SURAKARTA

Di susun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



OLEH
RIZKI SATRIA IRAWAN
NIM : 2021122047

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2023

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi: Keperawatan, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Satria Irawan

NIM : 2021122047

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul ” HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP DI RSJD SURAKARTA” adalah benar-benar karya yang susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa Saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan karya 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka Saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Dibuat di Surakarta Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizki Satria Irawan

NIM: 2021122047

**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Satria Irawan
NIM : 2021122047
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty free Right*) atas skripsi Saya yang berjudul : ” HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP DI RSJD SURAKARTA” beserta instrumen / desain / perangkat (jika ada). Berhak menyimpan mengalih bentuk, mengalih media mengelola dalam bentuk pangkalan (*data base*), merawat serta mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizki Satria Irawan

NIM: 2021122047

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP
DI RSJD SURAKARATA**

Di susun oleh :

Rizki Satria Irawan

NIM 2021122047

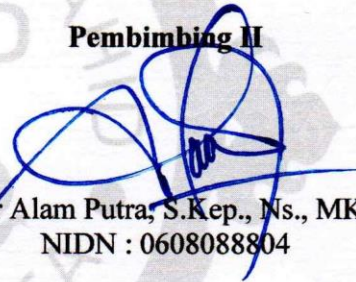
Telah Mendapatkan Persetujuan Untuk Diuji

Pembimbing I



Widiyono, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN : 0602048902

Pembimbing II



Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM
NIDN : 0608088804

Mengetahui

Ketia Program Studi



UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
Keperawatan

Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM

NIDN : 0608088804

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP
DI RSJD SURAKARATA

Diajukan Oleh:

RIZKI Satria Irawan

2021122047

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dosen Penguji Tugas Akhir

Program Studi Keperawatan

Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta

Pada Tanggal : 13 Juli 2021

Dosen penguji :

1. Widiyono, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN : 0602048902

:

2. Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM
NIDN : 0608088804

:

3. Sutrisno, S.Kep, Ns., M.Kep
NIDN : 0628108201

:

Mengetahui,

Ketua

Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Ketua Program Studi Keperawatan

(Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM)

NIDN: 0608088804

(Firdaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng)

NIDN: 0614068201

MOTTO

“ Dan barangsiapa yang memberikan kemudahan (membantu) kepada orang yang kesusahan, niscaya Allah akan membantu memudahkannya di dunia dan di akhirat ”

(HR Muslim)

“... Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung”.
(QS Ali 'Imran, 3 :173).



PRAKATA

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP DI RSJD SURAKARTA" dengan baik dan benar. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah ﷺ yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah memberikan ijin dan kesempatan mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Destina Paningrum, SE., MM, selaku Wakil Rektor Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah berkontribusi dalam memberikan izin untuk melakukan penelitian
5. Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns.,M.K.M., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta dan sebagai dosen pembimbing II dan dosen penguji II yang telah berkenan membimbing dalam perkuliahan

selama ini dan memberikan masukan serta memberi saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Widiyono, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku dosen pembimbing I dan dosen penguji I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu, membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Sutrisno, S.Kep, Ns., M.Kep, selaku dosen penguji III yang dalam kesibukannya telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi ini dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan, sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik
8. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff dan karyawan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
10. dr. Tri Kuncoro, MMR, selaku Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Teman-teman Ruang Sadewa dan seluruh karyawan RS Jiwa Daerah Surakarta yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
12. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi Keperawatan Kelas B47 tahun ajaran 2021 yang telah memberikan motivasi sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
13. Bapak dan Ibu beserta keluarga besar, terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
14. Istriku tercinta dan ketiga anakku tersayang yang senantiasa memberikan semangat, doa, pengertian dan kasih sayangnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

15. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, *Jazaakumullahu khairan*, penulis mohon maaf atas segala kesalahan.

Semoga karya ini membawa kebermanfaatn bagi kita semua. *Aamiin ya rabbal*

'alamin....

Surakarta, 01 Juli 2023

Penulis

Rizki Satria Irawan

NIM. 2021122047



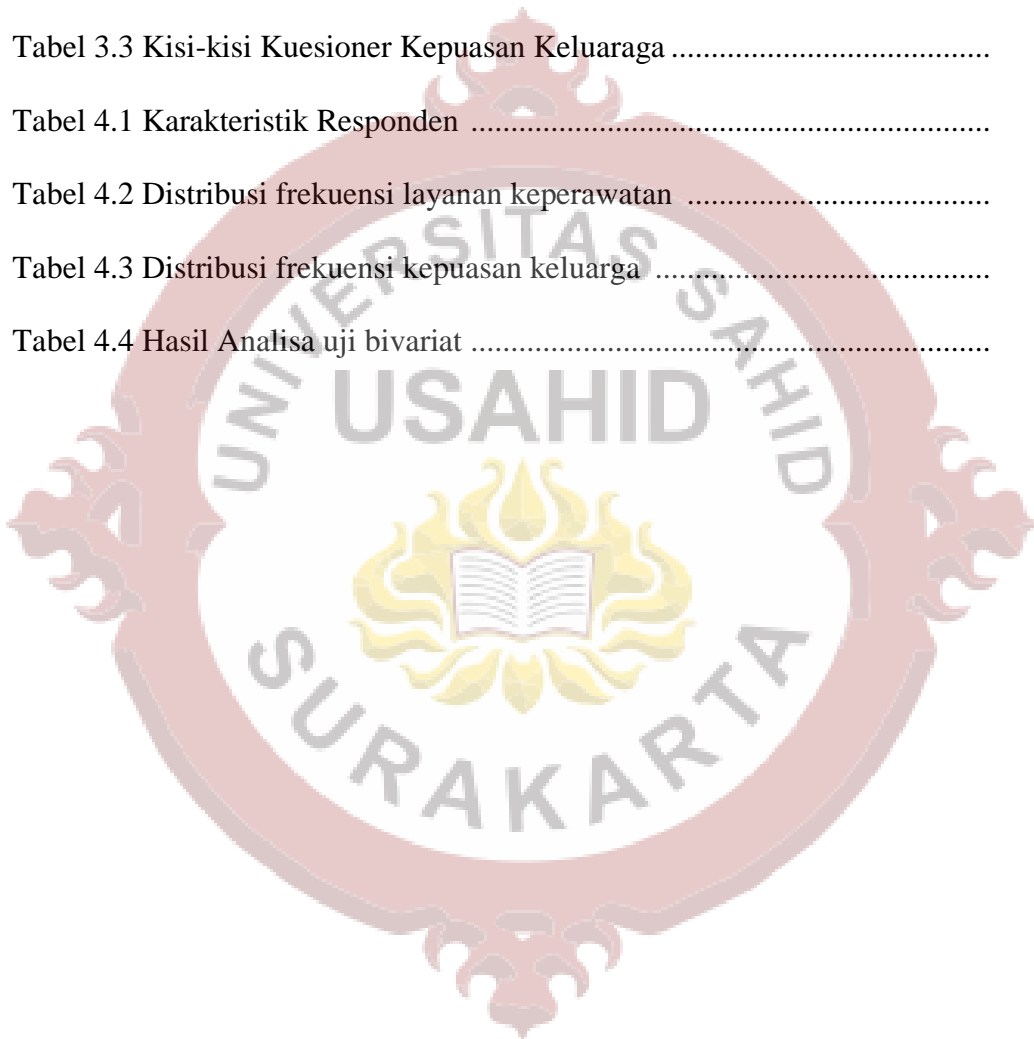
DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRAK</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Konsep Pelayanan Keperawatan.....	8
B. Konsep Kepuasan.....	11
C. Kerangka Teori.....	17
D. Kerangka Konsep.....	18
E. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian.....	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian	19

C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional.....	22
F. Instrumen Penelitian.....	23
G. Uji Validitas dan Realibilitas	25
H. Pengolahan Data.....	26
I. Jalannya Penelitian.....	29
J. Etika Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran lokasi penelitian.....	33
B. Hasil	34
C. Pembahasan	37
D. Keterbatasan peneliti	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	23
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesiner Layanan Keperawatan.....	24
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Keluarga	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi layanan keperawatan	36
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi kepuasan keluarga	36
Tabel 4.4 Hasil Analisa uji bivariat	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan

Lampiran 2. Surat Pengantar Pra Penelitian

Lampiran 3. Surat Permohonan ijin Penelitian

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5. Surat Kelaikan Etik

Lampiran 6. Informed consent

Lampiran 7. Lembar Kuesioner Layanan Keperawatan

Lampiran 8. Lembar Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien

Lampiran 9. Lembar Konsul

Lampiran 10. SPSS

Lampiran 11. Bukti Pelaksanaan

Lampiran 12. Jadwal Penelitian