

SKRIPSI

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS
MASARAN 1 SRAGEN**

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



Oleh :

FITRIA SEPTIWINARKO

NIM: 2013122121

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

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FITRIA SEPTI WINARKO

NIM : 2013122121

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir atau skripsi

**Judul : HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI
UMUM PUSKESMAS MASARAN 1 SRAGEN**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila 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 pencautan gelar yang telah saya peroleh.

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

Surakarta,.....2015

Yang menyatakan



(Fitria Septi Winarko)

2013122121

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

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Septi Winarko

NIM : 2013122121

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

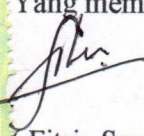
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul : **HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS MASARAN 1 SRAGEN** beserta instrument atau desain. Perangkat (jika ada) berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam 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 sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta
Pada tanggal,.....2015
Yang membuat pernyataan




(Fitria Septi Winarko)
2013122121

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS
MASARAN 1 SRAGEN**

Disusun Oleh

FITRIA SEPTIWINARKO

NIM: 2013122121

Tugas akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal 29 Juli 2015

Pembimbing I

(Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes.)

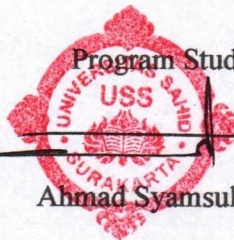
Pembimbing II

(Dhani Setya A., S.Kep., Ns.)

Mengetahui

Ketua

Program Studi Ilmu Keperawatan



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

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS
MASARAN 1 SRAGEN**

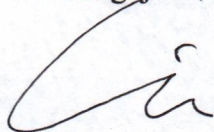
Disusun Oleh:

FITRIA SEPTIWINARKO

NIM: 2013122121

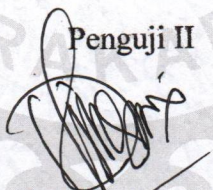
Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan
oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Rabu, tanggal 29 Juli 2015

Penguji I



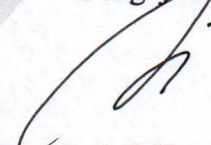
(Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes.)

Penguji II



(Dhani Setya A., S.Kep., Ns.)

Penguji III



(Sukardi, S.Kep., MM.)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan




dr. Sumarsono, M.Kes.

PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS
MASARAN 1 SRAGEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini karya saya sendiri (ASLI). Dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta,2015


FITRIA SEPTIWINARKO

PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS
MASARAN 1 SRAGEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini karya saya sendiri (ASLI) dan boleh dipublikasikan..

Surakarta,2015



FITRIA SEPTIWINARKO



MOTTO

“Ihtiar, Berdoa, Bersyukur Adalah kunci kesuksesan Dunia dan Akhirat”

(penulis)

**“Ilmu itu gudang, kuncinya adalah bertanya tidak sepatutnya bagi orang bodoh
diam atas kebodohnya dan tidak sepatutnya atas orang yang berilmu untuk diam
atas ilmunya “**

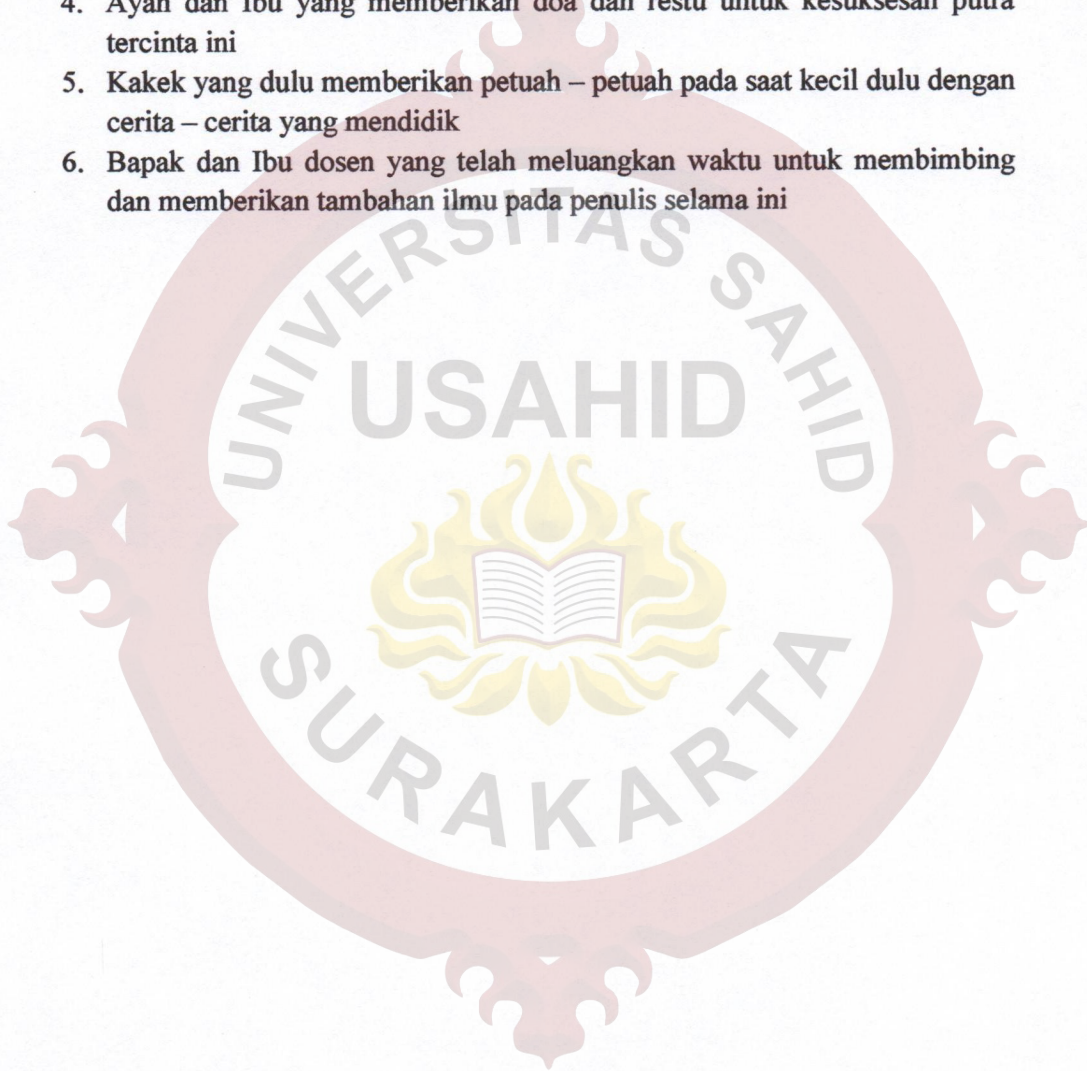
(M. Hilmi ‘As’ ad)

**“Nasib kita ditentukan oleh tindakan-tindakan kita. Kita harus menemukan
keunggulan diri kita, bukan dengan duduk manis dan menunggu keunggulan itu
datang sendiri ”**

(Penulis)

PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayahNya yang bisa memberikan penulis kebahagiaan hidup ini.
2. Istri terinta yang telah memberikan dorongan dan doa serta menemaniku selama ini
3. Adiku tersayang yang memberikan support
4. Ayah dan Ibu yang memberikan doa dan restu untuk kesuksesan putra tercinta ini
5. Kakek yang dulu memberikan petuah – petuah pada saat kecil dulu dengan cerita – cerita yang mendidik
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan tambahan ilmu pada penulis selama ini



PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat, dan hidayahNya, sehingga skripsi skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi skripsi ini dilaksanakan sebagai syarat untuk melakukan penelitian dengan judul “hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen”

Dalam penyusunan skripsi skripsi ini, peneliti banyak menghadapi berbagai macam kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, hal tersebut akhirnya dapat teratasi. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan memberikan penghargaan yang stinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE selaku rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut di Univesitas Sahid Surakarta.
2. H. Hartanto, SH.,M.Hum., selaku wakil rektor II Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin secara administratif.
3. Sri Huning Anwarningsih., ST., M.Kom., selaku wakil rektor III Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin secara administratif.
4. Dr. Sumarsono, M.Kes, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus sebagai Kepala Prodi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui permohonan skripsi ini.

5. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep.,M.Kes., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui atas permohonan skripsi ini.
6. Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama dan penguji I yang dengan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, pengarahan dan pengalaman.
7. Dhani Setya A., S.Kep., Ns, selaku pembimbing pendamping dan penguji II yang dengan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, pengarahan dan pengalaman.
8. Sukardi, S.Kep., MM., selaku penguji III yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dalam penelitian ini.
9. dr. Eko Windunungroho, M.Kes, Kepala Puskesmas Masaran I
10. Istriku tercinta dan keluargaku tersayang.
11. Untuk semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas ini peneliti ucapkan terima kasih banyak atas doa dan dukungannya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada kami mendapat pahala yang berlipat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan selanjutnya. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi skripsi ini akan bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta.....2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Kerangka Teori	38
C. Kerangka Konsep	39
D. Hipotesa	39
III. METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	40
D.	Variabel Penelitian	42
E.	Definisi Operasional	42
F.	Instrumen Penelitian	43
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
H.	Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	48
I.	Jalannya Penelitian	52
J.	Etika Penelitian	55
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
B.	Hasil Penelitian	59
C.	Pembahasan	65
D.	Keterbatasan Penelitian	74
III.	PENUTUP	75
A.	Simpulan	75
B.	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

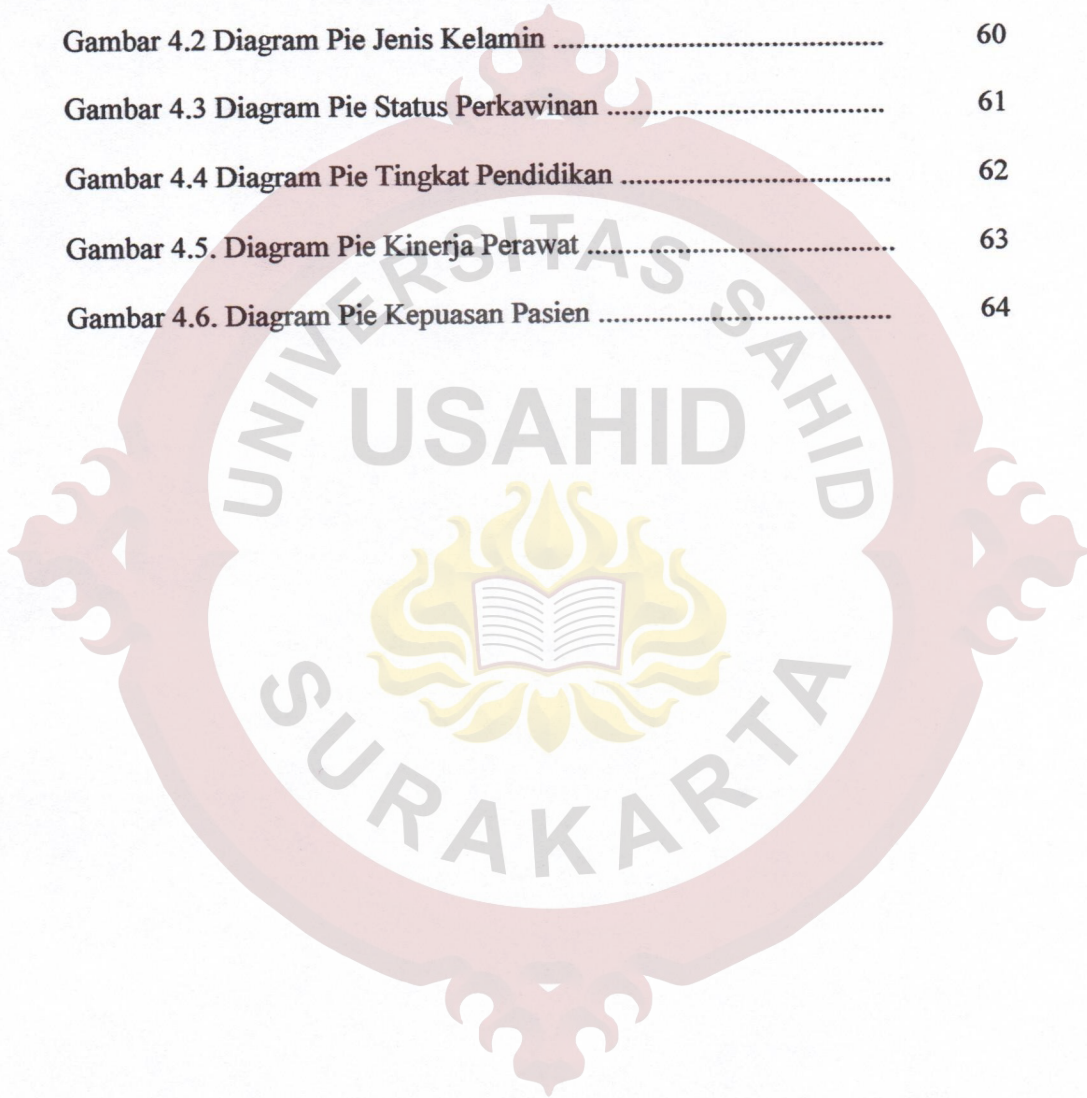
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi kuesioner tentang kinerja perawat	62
Tabel 4.1 Keadaan sarana dan prasarana kesehatan di Puskesmas Masaran I Tahun 2015	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Status Perkawinan Responden	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden ...	61
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat	62
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi kepuasan pasien	63
Tabel 4.8 Analisis Crosstabulasi dan hubungan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori	38
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	30
Gambar 4.1. Diagram Pie Umur Responden	59
Gambar 4.2 Diagram Pie Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3 Diagram Pie Status Perkawinan	61
Gambar 4.4 Diagram Pie Tingkat Pendidikan	62
Gambar 4.5. Diagram Pie Kinerja Perawat	63
Gambar 4.6. Diagram Pie Kepuasan Pasien	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Permohonan menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 3. Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Kuesioner sebelum uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Jawaban Pada Responden Uji Validitas dan Reliabilitas
Pertanyaan Kinerja Perawat
- Lampiran 6a Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kinerja
- Lampiran 6b Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kinerja
- Lampiran 7. Kuesioner sesudah uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 8 Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Kode Karakteristik Responden
- Lampiran 10 Jawaban Kinerja Perawat
- Lampiran 11 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 12 Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

INTISARI

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS MASARAN 1 SRAGEN

Fitria Septiwinarko¹, Dhani Setya A², Anik Suwarni³

Latar Belakang: Masalah umum yang terjadi dalam pelayanan keperawatan adalah kurangnya perawat yang memiliki pendidikan tinggi, banyaknya perawat yang kurang ramah dan kurangnya kesabaran perawat dalam menghadapi pasien. Mengingat pelayanan kesehatan yang begitu penting bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan

Tujuan: mengenai hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen.

Metode: Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode pendekatannya adalah *cross sectional*. Sampel pasien Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen berjumlah 86 responden, teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *kendall tau*.

Hasil: 1) Kinerja perawat tertinggi pada kategori cukup sebanyak 46 orang (53,5 %), dan kinerja perawat yang paling rendah pada kategori kurang sebanyak 12 orang (32,6 %). 2) Kepuasan pasien terbanyak pada kategori cukup puas sebanyak 43 orang (50,0 %), dan kepuasan pasien yang paling rendah pada kategori kurang puas sebanyak 16 (18,6 %) dan 3) Hasil *kendall tau* yaitu 0,854 dengan nilai p value 0,000 ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Simpulan: ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Kata Kunci : kinerja perawat, kepuasan pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

² Dosen Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

³ Dosen Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF NURSE PERFORMANCE WITH SATISFACTION OUTPATIENT IN PUBLIC HEALTH POLI MASARAN 1 SRAGEN

Fitria Septiwinarko¹, Dhani Setya A², Anik Suwarni³

Background: *The common of problem that occurs in nursing services is the lack of nurses who have a higher education, the number of nurses who are less friendly and the lack of patience in the face of the patient's nurse. Given the health services that are so important for every resident, makes a hospital has an important role in answering the needs of the community health services*

Purpose: *the relationship of the performance of nurses with patient satisfaction level outpatient health centers in Public Poli Masaran I Sragen.*

Methods: *This study used quantitative descriptive. Method is a cross sectional approach. Public health center patient samples Poly Masaran I Sragen totaled 86 respondents, using a sampling technique accidental sampling. Analysis of data using kendall tau.*

Results: *1) The highest nurse performance in the category of pretty much as 46 people (53.5%), and lowest nurse performance in the category of less than 12 people (32.6%). 2) the highest patient satisfaction in the category quite satisfied as much as 43 people (50.0%), and the lowest patient satisfaction in the category less satisfied as much as 16 (18.6%) and 3) Results kendall tau that the p value 0.854 0.000 ($p < 0.05$) means that there is a correlation between the performance of nurses with patient satisfaction*

Conclusion: *there is a correlation between the performance of nurses with patient satisfaction*

Keywords: *nurse performance, patient satisfaction*

1 Student Nursing Science Sahid University of Surakarta.

2 Lecturer Nursing Science Sahid University of Surakarta.

3 Lecturer Nursing Science Sahid University of Surakarta.