

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
KETERBATASAN JUMLAH TENAGA PERAWAT
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEH DI RAWAT INAP
PURWANTORO**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Derajat Gelar Sarjana Keperawatan



Disusun oleh :

FRONY YUDIANTO MARGONO

NIM. 2012122417

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

LEMBAR PERSETUJUAN

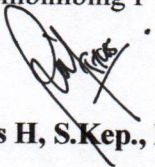
HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KETERBATASAN JUMLAH TENAGA PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PURWANTORO

Disusun Oleh :

FRONY YUDIANTO MARGONO
NIM. 2012122417

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal 16 Desember 2014

Pembimbing I


Rif Atiningtyas H, S.Kep., Ns., M.Kes.

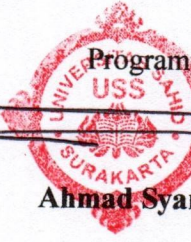
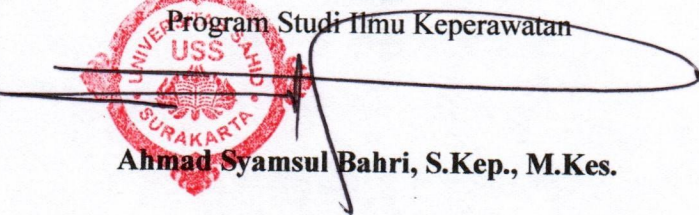
Pembimbing II


Indriyati, S.Kep., Ns.

Mengetahui,

Ketua

Program Studi Ilmu Keperawatan



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

LEMBAR PENGESAHAN

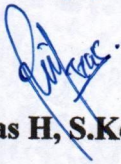
HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KETERBATASAN JUMLAH TENAGA PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PURWANTORO

Disusun Oleh :

FRONY YUDIANTO MARGONO
NIM. 2012122417

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014

Penguji I



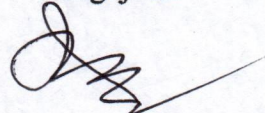
Atiningtyas H, S.Kep., Ns., M.Kes.

Penguji II



Indriyati, S.Kep., Ns.

Penguji III



Wahyu Bintoro, S.Kp., M.Kes.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan



dr. Sumarsono, M.Kes.

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

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

Nama : FRONY YUDIANTO MARGONO

NIM : 2012122417

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi Judul: **“Hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro”** adalah benar-benar karya yang saya 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya menanggung segala konsekuensinya.

Dibuat di Surakarta
Pada tanggal 16 Desember 2014
saya membuat pernyataan,



FRONY YUDIANTO MARGONO
NIM : 2012122417

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

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

Nama : FRONY YUDIANTO MARGONO

NIM : 2012122417

Program Studi : Alih Jenjang Ilmu Kperawatan

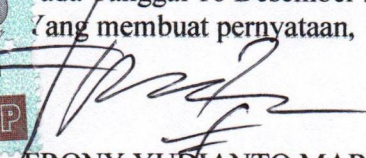
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir / Skripsi saya yang berjudul: **“Hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro”** beserta instrument/ desain/ perangkat, 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 16 Desember 2014
Yang membuat pernyataan,


FRONY YUDIANTO MARGONO
NIM : 20122122417



MOTTO

" Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan orang - orang yang berilmu pengetahuan diantara kamu. " (Al Mujadalah : 11)

" Menuntut Ilmu Adalah Kewajiban Setiap Orang Laki-Laki dan Perempuan Yang Beriman, dari Ayunan Sampai Dengan Liat Lekat. " (Hadist Nabi).

" Ya Allah Jadikanlah ini semua bukan akhir dari segala penderitaanku, tapi awal dari perjuanganku yang pasti, konsisten dan konsekuen (Ratapan Sebuah Harapan : Wahid).

Berbuat baiklah sebagaimana Allah SWT berbuat baik kepadamu (Q.S. Al Qooshos: 77).

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan HidayahNya kepadaku, Junjungan kita Rasulullah SAW, Ayahandaku Tercinta yang telah pergi dulu meninggalkan diriku dalam kesendirian sejak lama, Ibundaku Tersayang yang telah memberikan segalanya yang tak bisa kuperoleh dan kuwujudkan impiannya, Kakanda dan Adinda, My Family yang memberikan support dan doa padaku, Istriku yang paling aku sayangi n cintai selamanya, Jagoanku yang selalu membuatku semangat tanpa lelah, My friends kelas B33 angkatan 2012 Usahid Surakarta, Keluarga Besar Rawat Inap Purwantoro yang telah memberikan doa n motivasi padaku, Dosenku Pembimbing yang telah meluangkan semuanya untukku....

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan program studi S-1 Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

Berkaitan dengan pelaksanaan penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, pengarahan, dan informasi dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang telah memberikan waktu, bantuan, dan bimbingannya, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistiyadi, MSIE., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut di Program Studi Ilmu Keperawatan dan atas ijin penelitian yang telah diberikan.
2. H. Hartanto, SH., M.Hum., selaku Wakil Rektor II, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut Program Studi Ilmu Keperawatan dan telah memberikan segala kemudahan demi terselenggaranya proses belajar mengajar di Universitas Sahid Surakarta.
3. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom., Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut Program Studi Ilmu Keperawatan dan telah memberikan segala kemudahan demi terselenggaranya proses belajar mengajar di Universitas Sahid Surakarta.

4. dr. H.Sumarsono, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut Program Studi Ilmu Keperawatan dan telah memberikan segala kemudahan demi terselenggaranya proses belajar mengajar di Universitas Sahid Surakarta dan menyetujui atas permohonan skripsi ini.
5. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui permohonan skripsi ini.
6. Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Pembimbing Akademik kelas B33 yang telah mendukung dan membimbing selama ini.
7. Rif Atiningtyas H, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Indriyati, S.Kep., Ns., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Wahyu Bintoro, S.Kp., M.Kes., selaku dosen penguji III yang telah memberikan masukan bagi peningkatan kualitas skripsi ini.
10. dr. Widodo, M.Kes., selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri atas dorongan dan motivasi yang diberikan.
11. dr. Warseno Ismunandar, MM., selaku Kepala Rawat Inap Purwantoro Kabupaten Wonogiri atas dorongan dan motivasi yang diberikan.

12. dr. Dwi Cahyo Indriyanto, MM., selaku Kepala Rawat Inap Pracimantoro Wonogiri atas ijin untuk melakukan uji validitas dan realibilitas.
13. Dosen dan staf Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menjalani pendidikan.
14. Istri dan anakku, para sahabat dan rekan sejawat yang telah memberiku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya.

Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi semakin sempurnanya skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat dijadikan bahan studi dan bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta,

2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Tingkat Kepuasan Pasien.....	10
2. Pelayanan Keperawatan.....	14
3. Keterbatasan tenaga Perawat dalam pelayanan..	22
B. Kerangka Teori Penelitian	27
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis Penelitian.....	30
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C.	Populasi, Sampel Penelitian, dan Sampling	30
D.	Variabel Penelitian	32
E.	Definisi Operasional.....	33
F.	Instrumen Penelitian.....	33
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
H.	Cara Pengumpulan Data	38
I.	Pengolahan dan Analisis Data	39
J.	Jalannya Penelitian.....	44
K.	Etika Penelitian	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	47
B.	Hasil Penelitian	50
C.	Pembahasan	67
D.	Keterbatasan Penelitian	73
BAB V	PENUTUP	
A.	Simpulan.....	74
B.	Saran-saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	27
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian.....	28
Gambar 4.1. Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	51
Gambar 4.2. Distribusi frekuensi umur responden.....	52
Gambar 4.3. Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden	53
Gambar 4.4. Distribusi frekuensi pekerjaan responden.....	54
Gambar 4.5. Pelayanan keperawatan.....	55
Gambar 4.6. Keterbatasan jumlah tenaga perawat.....	56
Gambar 4.7. Kepuasan pasien.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan Kesehatan.....	34
Tabel 3.3. Kisi-kisi Keterbatasan Jumlah Tenaga Perawat.....	35
Tabel 3.4. Kisi-kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	36
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Lapangan Usahanya.....	48
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Umur Responden	51
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden	52
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.7. Pelayanan Keperawatan.....	54
Tabel 4.8. Keterbatasan Jumlah Tenaga Perawat.....	55
Tabel 4.9. Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Inap	56
Tabel 4.10. Hasil Uji t.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Instrumen Penelitian
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Penelitian
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Keterangan Bukti Penelitian
- Lampiran 8. Jadwal Penelitian



INTISARI

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KETERBATASAN JUMLAH TENAGA PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PURWANTORO

Frony Yudianto Margono¹, Indriyati², Rif Atiningtyas³

Latar Belakang: Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak utama suatu pelayanan kesehatan dan cermin utama keberhasilan pelayanan kesehatan. Terlaksananya pelayanan keperawatan tergantung pada aspek sumber daya manusianya baik kualitas atau kuantitas.

Tujuan Penelitian: (1) Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwanto. (2) Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwanto.

Metode: Penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang dirawat inap di Rawat Inap Purwanto pada bulan Agustus 2014 yaitu sejumlah 67 orang. Sampel penelitian sejumlah 67 orang Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil Penelitian: (1) Pelayanan keperawatan termasuk dalam kategori baik (52,2%); (2) Jumlah tenaga perawat dinyatakan memadai 44,8%; (3) Kepuasan pasien rawat inap bagi sebagian besar pasien dinyatakan puas (43,3%); (4) Ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rawat Inap Purwanto Kabupaten Wonogiri; (5) Ada hubungan antara keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rawat Inap Purwanto Kabupaten Wonogiri; dan (6) Ada pengaruh pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rawat Inap Purwanto Kabupaten Wonogiri.

Simpulan: Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rawat Inap Purwanto Kabupaten Wonogiri.

Kata kunci : pelayanan keperawatan, keterbatasan jumlah tenaga perawat, kepuasan pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

³ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF NURSING SERVICES AND THE LIMITATION OF THE NUMBER OF NURSE WORKERS IN PROVIDING HEALTH SERVICES WITH A LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS ON THE INPATIENT HEALTH CARE PURWANTORO

Frony Yudianto Margono¹, Indriyati.², Rif Atiningtyas H³

Background: Patient Satisfaction depends on the quality of service. Nursing service is the main spearhead of health services and primary health care success mirrors. Implementation of nursing services depends on its human resources aspects of either quality or quantity.

Objective: (1) to find out the relationship between nursing services with a level of satisfaction of patients on the inpatient Public health centre Purwanto. (2) to find out relationship of limited number of health care personel in providing health services with a level of satisfaction of patients on the inpatient Public health centre Purwanto.

Method: this research is a descriptive corelational with cross sectional design. The population study is patients who are admitted in the Inpatient Public health centre Purwanto in August 2014 is about 67 patients. The research sample is 67 people. Collecting data using questionnaires. Data analysis using simple regression analysis.

Result: (1) Nursing services included in good category (52,2%); (2) The number of nurse workers expressed adequately (44,8%); (3) the satisfaction of inpatients for the majority of patients declared satisfied (43,3%); (4) There is relationship between the nursing service with inpatients satisfaction in Inpatient Public health centre Purwanto Wonogiri; (5) there is relationship between the limitation of the number of nurse workers in providing health services with inpatients satisfaction in Inpatient Public health centre Purwanto Wonogiri; and (6) there is influence of nursing services and the limitation of the number of nurse workers against the inpatients satisfaction in Inpatient Public health centre Purwanto Wonogiri.

Conclusion : based on the results of the analysis, there is a relationship between the nursing service and the limitation of the number of nurse workers with patients satisfaction on the Inpatient Public health centre Purwanto Wonogiri.

Keywords: nursing services, limitations of health care personel number, patient satisfaction.

¹ Student of the Study Program of Nursing Science, Sahid University of Surakarta

² Lecturer Program of Nursing Science, Sahid University of Surakarta

³ Lecturer Program of Nursing Science, Sahid University of Surakarta