

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP GEYER I KABUPATEN GROBOGAN**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh:

**MUHAMAD ALI SUBHAN**  
**2009121256**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**  
**UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**  
**2013**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
RAWAT INAP GEYER I KABUPATEN  
GROBOGAN**

Disusun Oleh:

**MOHAMAD ALI SUBHAN  
NIM. 2009121256**

Telah diperiksa dan disetujui  
Pada Ujian Skripsi Tanggal 17 Oktober 2013

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Pembimbing III**

TITIK ANGGRAENI, S.Kep., Ns., M.Kes INDRIYATI, S.Kep., Ns AHMAD SYAMSUL BAHRI, S.Kep., M.Kes

Mengetahui,  
Rektor Universitas Sahid Surakarta



Prof. Dr. Ir. KOHAR SULISTYADI, MSIE

## MOTTO

“Janganlah kamu berjalan di muka bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya kamu sekali-kali tidak dapat menembus bumi dan sekali-kali kamu tidak akan setinggi gunung”

(QS. Al Isra' : 37)

“Waktu adalah anak panah yang terlepas dari busurnya, sekali terlepas dia tidak akan kembali”

(Khalil Gibran)

“God sent us to this world not to be the best but, to do the best”

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya kecilku ini ku persembahkan buat :*

*Istri dan anak-anakku tercinta*

*Serta orang-orang yang aku sayangi*



## INTISARI

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS RAWAT INAP GEYER I KABUPATEN GROBOGAN

Muhamad Ali Subhan<sup>1</sup>, Indriyati<sup>2</sup>, Titik Anggraeni<sup>3</sup>

**Latar Belakang** : Pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan dituntut untuk lebih profesional dan harus dapat dilaksanakan sesuai standar. Pelayanan keperawatan tidak hanya fokus pada keselamatan pasien, namun juga harus dapat memuaskan pasien, sehingga pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi dapat diwujudkan. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas Geyer I merupakan unit pelayanan kesehatan pemerintah di Kecamatan Geyer yang mempunyai letak yang sangat strategis, berpotensi untuk dikunjungi pasien apabila ditunjang dengan pelayanan yang baik.

**Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan.

**Metodologi** : Penelitian ini merupakan *correlation study* yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelasi antara variabel independen dan variabel dependen dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan metode *incidental sampling* sebanyak 60 pasien rawat inap di Puskesmas Geyer I Kabupaten Grobogan. Data dianalisis dengan *Chi Square* pada taraf kemaknaan 0,05.

**Hasil Penelitian** : Kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan sebanyak 61,7% dikategorikan baik. Kepuasan pasien sebanyak 55,0% menyatakan puas. Hasil uji Chi Square pada taraf kemaknaan 0,05 untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai p sebesar 0,001 (lebih rendah dari 0,05).

**Simpulan** : Terbukti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Pusat Kesehatan Masyarakat.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta.

<sup>2</sup>Dosen Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta.

<sup>3</sup>Dosen Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta.

## ABSTRACT

### RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING CARE WITH PATIENT SATISFACTION IN HEALTH CENTRE INPATIENT GEYER I GROBOGAN REGENCY

Muhamad Ali Subhan<sup>1</sup>, Indriyati<sup>2</sup>, Titik Anggraeni<sup>3</sup>

**Background :** Health services, including nursing services required to be more professional and should be carried out with standards. Nursing services not only focus on patient safety but also must be able to satisfy the patient, so that high-quality nursing care can be realized. Health centers are required to always maintain patient trust and satisfaction with service quality. Geyer I Pulich Health Center is a unit of government health services in the District Geyer who has a very strategic location, potential patients to visit if supported by good service.

**Objective :** This study aims to determine the relationship of the quality of nursing services at the health center patient satisfaction Inpatient Geyer I Grobogan.

**Methodology :** This study is a correlation study aimed to reveal the correlation between the independent variables and the dependent variable with cross-sectional approach. Samples were taken with incidental sampling method were 60 patients hospitalized at the Geyer I community health center Grobogan Regency. Data were analyzed by Chi Square at 0.05 significance level.

**Research Result :** The quality of nursing services in health center inpatient care Geyer I Grobogan Regency 61.7% categorized as good. Patient satisfaction as much as 55.0% said they were satisfied. Chi Square test results at a significance level of 0.05 to determine the relationship of the quality of nursing care with patient satisfaction obtained p value of 0.001 (lower than 0,05).

**Conclusion :** Evidently there is a significant relationship between the quality of nursing care with patient satisfaction in Health Centers Inpatient Geyer I Grobogan Regency

**Keywords :** Quality of Nursing Care, Patient Satisfaction, Community Health Center.

---

<sup>1</sup>Student of Nursing Study Programme, Sahid Surakarta University

<sup>2</sup>Lecturer of Nursing Study Programme, Sahid Surakarta University

<sup>3</sup>Lecturer of Nursing Study Programme, Sahid Surakarta University

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP GEYER I KABUPATEN GROBOGAN”.

Penulis sangat menyadari atas keterbatasan kemampuan penulis, berbagai pihak telah banyak memberikan bantuan, dorongan, motivasi dan bimbingan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. DR. Ir. Kohar Sulityadi, MSIE, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta ;
2. H. Hartanto., SH, M.Hum, selaku Pembantu Rektor II Universitas Sahid Surakarta ;
3. dr. Sumarsono., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta ;
4. Titik Anggraeni, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku pembimbing I dan penguji I yang dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis ;
5. Indriyati, S.Kep., Ns, sebagai pembimbing II dan penguji II dalam penyusunan skripsi ;
6. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes, sebagai penguji III dalam penyusunan skripsi ;

7. dr. Johari Angkasa, sebagai Kepala Dinas Kesehatan kabupaten Grobogan yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan ;
8. dr. Agung Probo Mulyono, sebagai Kepala Puskesmas Geyer I yang telah berkenan meneruskan izin belajar yang penulis ajukan ;
9. Bapak, Ibu, kakak, dan adik tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dorongan moril kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini ;
10. Isteri dan anak-anakku tercinta atas dorongan doanya, sehingga terselesaikannya skripsi ini ;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini ;

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan serta pahala yang berlipat dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha melakukan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini, namun tentunya penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Surakarta, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Intisari .....	v
Abstract .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinajuan Teori .....	9
1. Kepuasan .....	9
2. Kualitas Pelayanan Keperawatan .....	17
B. Kerangka Teori Penelitian .....	32
C. Kerangka Konsep Penelitian .....	32
D. Hipotesis Penelitian .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
H. Pengumpulan dan Analisis Data.....	41
I. Etika Penelitian.....	43
J. Jalannya Penelitian.....	45

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian.....	50
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Distribusi Frekuensi.....	54
C. Hubungan Variabel Bebas dan Terikat.....	56
D. Pembahasan.....	58
1. Karakteristik Responden.....	58
2. Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien.....	61
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan	63
E. Kendala/hambatan Penelitian.....	64

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Kisi-kisi Pertanyaan Kualitas Pelayanan ..... 39
Tabel 3.2	Kisi-kisi Pertanyaan Kepuasan Pasien..... 39
Tabel 4.1	Distribusi RT/RW dan KK per Desa Puskesmas Geyer I..... 48
Tabel 4.2	Distribusi Penduduk menurut Jenis Kelamin Puskesmas Geyer I ..... 48
Tabel 4.3	Distribusi Penduduk Menurut Golongan Umur Puskesmas Geyer I ..... 49
Tabel 4.4	Distribusi Sarana Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Geyer I..... 49
Tabel 4.5	Distribusi Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Geyer I..... 50
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Geyer I..... 50
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Golongan Umur Responden di Puskesmas Geyer I ..... 51
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Puskesmas Geyer I ..... 51
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Geyer I ..... 52
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jumlah Kali Rawat Inap Responden di Puskesmas Geyer I..... 52
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jaminan Kesehatan Responden di Puskesmas Geyer I..... 53
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Alasan Responden Memilih Rawat Inap di Puskesmas Geyer I..... 53

Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Penyakit yang Diderita Responden di Puskesmas Geyer I .....	54
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Geyer I .....	54
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Geyer I ...	55
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Penggabungan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Geyer I .....	55
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Penggabungan Kepuasan Pasien di Puskesmas Geyer I .....	56
Tabel 4.18	Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Geyer I.....	56
Tabel 4.19	Tabulasi Silang antara Penggabungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Geyer I.....	56



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian .....	32
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Permohonan untuk menjadi responden
- Lampiran 4 : Surat pernyataan persetujuan / *Informed Consent*
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Olah Data Penelitian

