

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS NGEMPLAK BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Sebagian Syarat dalam
Program Studi Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta



Diajukan Oleh :

RENDY BASTIYAN
NIM: 2014123005

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2021**

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rendy Bastiyan

NIM : 2014123005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi

Judul : “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali”

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 sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, Maret 2021

Yang Menvatakan


RENDY 

NIM : 2014123005

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

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rendy Bastiyan
NIM : 2014123005
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi, Dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir/Skripsi saya yang berjudul :

“Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali”.

Beserta instrumen/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 (*author*) dan pembimbing sebagai *co author* atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

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

Dibuat di : Surakarta

Pada tanggal :

Yang membuat pernyataan


RENDY B./ 

NIM : 2014123005

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGEMPLAK BOYOLALI

Disusun Oleh:

RENDY BASTIYAN
NIM: 2014123005

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan

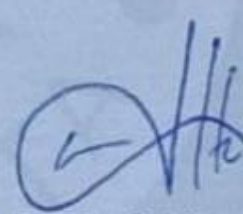
Penguji hari Senin tanggal 5 Juli 2021

Pembimbing I



**Anik Suwarni, S.Kep., Ns.,
M.Kes.**

Pembimbing II



Vitri Dyah H, S.Kep, Ns., M.Kes.



Mengetahui,
Ketua Program Studi

Fajar Alam Putra, S.kep., Ms.,MKM

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGEMPLAK BOYOLALI

Disusun oleh :

RENDY BASTIYAN
NIM: 2014123005

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi keperawatan
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Selasa tanggal 27 Juli 2021

Dewan penguji

1. Penguji 1 Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes.NIDN.
2. Penguji 2 Vitri Dyah H, S.Kep, Ns., M.Kes.
3. Penguji 3 Fajar Alam Putra, S.kep., Ms.,MKM

Mengetahui

Ketua Program Studi
Keperawatan

Fajar Alam Putra, S.kep., Ms.,MKM
NIDN. 0608088804

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi dan
Kesehatan

Firdhaus Hari Saputro A.H.,ST., M.Eng
NIDN. 0614068201

FAKULTAS
SAINS, TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Al Insyirah: 6)

Terkadang kita diuji bukan untuk menunjukkan kelemahan kita, tetapi untuk
menemukan kekuatan kita
(Penulis)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan semangat serta dukungan.
2. Kakak dan adikku tersayang, terimakasih motivasinya selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan
4. Almamater-ku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai tahapan akhir setelah peneliti melakukan penelitian dan merupakan syarat memperoleh derajat Sarjana Keperawatan. Skripsi ini telah terselesaikan berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari semua pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Ir.Mohamad Harisudin, M.Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
2. Sri Huning Anwariningsih, ST.,M.Kom selaku wakil rektor bidang sumberdaya,keuangan dan pengembangan yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Ir.Dahlan Susilo, M.Kom selaku wakil rektor bidang akademik,kemahasiswaan,alumni dan kerjasama yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Firdhaus Hari Saputro A.H, ST,M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan yang telah memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi.

5. Fajar Putra Alam, S.Kep., Ms., MKM., selaku Ketua Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui dan membimbing penyelesaian skripsi ini.
6. Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Vitri Dyah H, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Dosen dan staf Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menjalani pendidikan.
9. Kepala Puskesmas Ngemplak Boyolali yang telah memberikan ijin penelitian pada penulis.
10. Semua pasien rawat jalan Puskesmas Ngemplak Boyolali yang telah berpartisipasi membantu penulis dalam penelitian ini.
11. Bapak dan Ibu, terimakasih atas doa, kasih sayang dan motivasi berikan kepada penulis.
12. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia menjadi responden dan bersedia meluangkan waktu untuk terlaksananya penelitian ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan senasib dan sepenanggungan terutama sahabat-sahabat Program Studi Ilmu Keperawatan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini tak lupa penulis juga mengharapkan masukan dan saran positif dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi dan dapat membawa manfaat positif bagi kita semua.

Surakarta, Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori	9

1. Kepuasan Pasien.....	9
2. Puskesmas	14
3. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	16
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep	22
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian	25
E. Definisi Operasional.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
H. Analisis Data	29
I. Pengelolaan Data Penelitian.....	30
J. Jalannya Penelitian	30
K. Etika Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Tempat Penelitian	33
B. Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan	41
D. Keterbatasan Penelitian	46

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	48
	A. Simpulan.....	48
	B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional	34
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan	35
Tabel 3.3. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	35
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Umur Responden	43
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan	47
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.8. Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	29
Gambar 4.1. Diagram Berdasarkan Umur Responden Penelitian.....	44
Gambar 4.2. Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	45
Gambar 4.3. Diagram Berdasarkan Pendidikan Responden	46
Gambar 4.4. Diagram Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4.5. Diagram Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan	48
Gambar 4.6. Diagram Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	49