

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KELAS UTAMA RSU
Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**Oleh :
ARISTA ANDRIANA MARGARETA
NIM. 157.01.12.046**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NURUL JADID
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
PROBOLINGGO
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT MENGUNAKAN JASA PELAYANAN KEPERAWATAN DI KELAS UTAMA RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

Skripsi

Oleh :
Arista Andriana Margareta
NIM. 157.01.12.046

Telah Disetujui oleh tim Pembimbing untuk dipertahankan
Di depan Tim Penguji Skripsi

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	<u>Ns. Sri Astutik, S.Kep</u> NIK. 2009006		
Pembimbing II	<u>Ns. Saiful Walid, S.Kep,M.MKes</u> NIP. 19700105 199603 1 004		
	Mengetahui, Ketua Program Studi S1 Keperawatan		
	<u>Kholisotin, S.Kep.,Ns</u> NIK. 2012022		

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN JASA PELAYANAN KEPERAWATAN DI KELAS
UTAMA RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

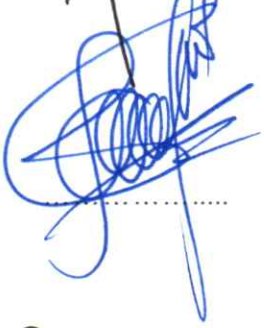
Skripsi

Oleh :

**Arista Andriana Margareta
NIM. 157.01.12.046**

Telah disetujui dan disahkan oleh tim penguji Skripsi
Pada Tanggal : 18 Januari 2014

Dewan Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<u>Ns. Bagus Supriyadi, S.Kep,M.MKes</u> Nip. 19640102 198503 1 010	
Anggota Penguji I	<u>Ns. Sri Astutik, S.Kep</u> NIK. 2009006	
Anggota Penguji II	<u>Ns. Saiful Walid, S.Kep,M.MKes</u> NIP. 19700105 199603 1 004	
Mengetahui,		
Ketua STIKes Nurul Jadid		Ketua Program Studi SI Keperawatan
 <u>Hefniy M.Pd</u> NIK. 2009001		 <u>Kholisotin, S.Kep.,Ns</u> NIK. 2012022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Kelas Utama Rsu dr. H. Koesnadi Bondowoso”. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nurul Jadid Paiton, Probolinggo. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya Skripsi ini berkat bimbingan, bantuan dan kerjasama serta dorongan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini dengan segala hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hefniy, M.Pd, selaku Ketua STIKes Nurul Jadid Paiton Probolinggo
2. Kholisotin, S.Kep.,Ns, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Ketua STIKes Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Ns. Sri Astutik, S.Kep, Selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ns. Saiful Walid, S.Kep,M.MKes Selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Agus Soewardjito, M.Kes , Selaku Direktur Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. TIM PKRS Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso, yang telah memberikan banyak masukan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
7. Ns. Sukarmi, S.Kep, selaku selaku Kepala Ruang Rengganis Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan waktu dan ruang kepada peneliti untuk melakukan pengumpulan data

8. Ns. Sri Wahyuni, S.Kep, selaku Kepala Ruang Anggrek Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso, yang telah memberikan waktu dan ruang kepada peneliti untuk melakukan pengumpulan data.
9. Ayah, Ibu, Suami dan Anak – anakku yang telah memberikan motivasi dan dorongan sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu.
10. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Probolinggo, Januari 2014

Peneliti

ABSTRAK

Arista Andriana Margareta, 2014, **Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso**, STIKes Nurul Jadid, Paiton, Pembimbing I: Ns. Sri Astutik, S.Kep, Pembimbing II: Ns. Saiful Walid, S.Kep,M.MKes

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang, Pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan *kognisi, afeksi dan konasi* yang baik terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *corelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap kelas utama di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Consecutive sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan Nopember 2013.

Pengumpulan data dengan kuesioner skala likert, kemudian data dianalisis dengan bantuan komputer *Spearman rho* dengan $\alpha \leq 5\%$. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *p value* 0,000 yang berarti H_1 diterima H_0 ditolak, dan ada Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.

Pentingnya pemberian layanan kesehatan khususnya keperawatan secara menyeluruh dan bersifat kompherensif menjadi sesuatu yang sangat penting dalam memberikan layanan yang optimal kepada individu maupun keluarga sebagai salah satu indikator dalam tingkat kepuasan pasien, dan disisi lain pelayanan kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tidak bisa dipisahkan dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang erat kaitannya dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, Minat, Jasa.

ABSTRACT

Arista Andriana Margareta, 2014, **The Correlation Of The Patient Satisfaction Rate Toward Nursing Servis Used In The Premier Class RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso**, STIKes Nurul Jadid, Paiton, Advisor I: Ns. Sri Astutik, S.Kep, Advisor II: Ns. Saiful Walid, S.Kep,M.MKes

Public demands to obtain the quality of health care are growt up. Nursing services are a service of the longest and most frequent directly contact with patients. Patient satisfaction will lead to cognitive, affective and cognation for good health services.

The purpose of this research is to determine The Correlation Of The Patient Satisfaction Rate Toward Nursing Servis Used In The Premier Class RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso.

The research design used in this study is a *correlation with cross sectional* treatment. The population is all patients in premier classes in RSU Dr. H.Koesnadi Bondowoso with 60 respondent's total sample, the sampling technique is done by *Consecutive Sampling*. The study was conducted in November 2013.

Data were collected by questionnaire Likert scala, then the data were analyzed with the help of *Spearman's rho* computer with $\alpha \leq 5\%$. Based on the statistical test results *p value* of 0,000, it means that H1 is accepted Ho is rejected, and there is correlation between patient satisfactions rate toward nursing services used in the premier class RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso, in 2013

The importance of the provision of health services, especially as a whole nursing are comprehensive to be very important in providing optimum services to individuals and families as an indicator of the level of patient satisfaction and the other side of health care as one of the health care providers that can not be separated from the health service quality dimensions related to the patient satisfaction.

Keyword : Health Care Services, Patient Satisfaction, Nursing Services, Interest, Service.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
A. Tinjauan Teori	8
1. Konsep Dasar Kepuasan	8
a. Pengertian	8
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan	10
c. Faktor yang Digunakan Untuk Mengukur Kepuasan	12
d. Respon Ketidakpuasan	12
e. Kepuasan Sebagai Indikator Mutu Pelayanan	13
f. Dimensi Kepuasan	15
g. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan	20
h. Indikator Kepuasan Pasien	21
2. Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan	21
a. Pengertian Minat	21
b. Hubungan anatara Minat dan Sikap	22
c. Minat Menggunakan Jasa Pelayanan	22
d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat	23
e. Hubungan antara Kepuasan dengan Minat	23
3. Jasa Pelayanan Keperawatan	24
a. Jasa	24
b. Pelayanan	25
c. Keperawatan	26
B. Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian	33
1. Kerangka Konsep Penelitian	33

2. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Populasi, Sampel dan Sampling	35
C. Variabel Penelitian	37
D. Definisi Operasional	38
E. Tempat Penelitian	40
F. Waktu Penelitian	40
G. Instrumen Penelitian	40
H. Prosedur Pengumpulan Data	40
I. Analisis Data	41
J. Etika Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Hal
3.1	Definisi Operasional Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	38
4.1	Tabel karakteristik usia responden Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	45
4.2	Tabel karakteristik jenis kelamin responden Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	45
4.3	Tabel karakteristik pendidikan terakhir responden Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	46
4.4	Tabel karakteristik riwayat perawatan di rumah sakit responden Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	47
4.5	Tabel karakteristik lama perawatan saat ini responden Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013....	47
4.6	Tabel Tingkat Kepuasan responden di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	48
4.7	Tabel minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	49
4.8	Tabulasi silang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013....	50

DAFTAR BAGAN

Tabel	Uraian	Hal
2.1	Kerangka Konseptual Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di Kelas Utama RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Pernyataan Telah Melaksanakan <i>Informed Consent</i>
Lampiran 3	Pengantar Kuesioner
Lampiran 4	Pernyataan Bersedia Menjadi Responden
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Master Tabel
Lampiran 7	Hasil Uji Statistik
Lampiran 8	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 9	Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup Peneliti

