



SKRIPSI

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKPUASAN KELUARGA PENDERITA DI UGD
PUSKESMAS TANGGUL
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**Mahmud Nahrowi
Nim : 1611012061**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

SKRIPSI

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKPUASAN KELUARGA PENDERITA DI UGD
PUSKESMAS TANGGUL
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**Mahmud Nahrowi
Nim : 1611012061**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN PERSETUJUAN
FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKPUASAN KELUARGA PENDERITA DI UGD
PUSKESMAS TANGGUL
KABUPATEN JEMBER

Mahmud Nahrowi
NIM.1611012061

Sripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui melakukan penelitian untuk menempuh Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Januari 2018

Pembimbing I

Wahyudi widada S.Kp,M.Ked
NIDN. 0716126703

Pembimbing II

Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep, M.Kes
NIDN. 0707088101

PENGESAHAN

FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN KELUARGA PENDERITA DI UGD PUSKESMAS TANGGUL KABUPATEN JEMBER

Mahmud Nahrowi
Nim : 1611012061

Dewan Penguji Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Januari 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns. Cipto Susilo, S.Pd., S.Kep., M.Kep. (.....)
NIDN. 0715077001
2. Penguji I : Wahyudi Widada, S.Kp,M.Ked. (.....)
NIDN. 0716126703
3. Penguji II : Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep, M.Kes. (.....)
NIDN. 0707088101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat.
NIDN. 19701213 2005 01 2001

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Januari 2018

Penguji I

(Ns. Cipto Susilo, S.Pd., S.Kep., M.Kep)
NIDN 071507001

Penguji II

(Wahyudi Widada, S.Kp, M.Ked)
NIDN. 0716126703

Penguji III

(Ns. Sasmiyanto, S.Kep, M.Kes)
NIDN. 0707088101

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbilalamin puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayahNya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini. Semua ini tidak terlepas dari segala do'a dan motivasi orang-orang yang saya sayangi. Terima kasih kepada :

1. Ibunda Sukina yang sangat saya cintai, terima kasih atas segala kasih sayang, motivasi, dukungan dan do'a selama ini yang tidak bosan-bosannya memberikan semangat. Kesuksesan saya tidak terlepas dari do'a yang selalu ibu panjatkan setiap saat.
2. Istriku tercinta Luluk Ekowati yang selalu setia menjadi pendamping dan sabar menemani di setiap waktu serta selalu memberikan semangat, cinta dan kasih.
3. dr. Diyan Pusposari selaku kepala Puskesmas Tanggul dan teman sejawat yang telah membantu terlaksananya penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Ajri Hirziana Mawati putriku tercinta yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi hingga selesai, dan juga teman sejawat yang telah banyak membantu dalam mengerjakan tugas akhir pengolahan SPSS dan motivasinya sehingga tugas akhir ini selesai tepat waktu.
5. Segenap guru di SDN 1 Karang semanding kecamatan Balung. SMPN 1 Balung. SMA P. swasta Ambulu. D3 Keperawatan polteknik kesehatan Surabaya dan seluruh dosen serta staf karyawan/karyawati program studi Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا
العلم درجات

Artinya :

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (depag RI,1989 : 421)

Tiada do'a yang lebih indah selain do'a agar skripsi ini cepat selesai “ Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, ku bingkai dalam bab sejumlah tujuh, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orang tua, istriku,anakkupun ikut bahagia”

Wisuda setelah Sembilan semester adalah kesuksesan yang membuatku terlambat pada usia yang tertunda. “ Lebih baik tertunda dari pada tidak sama sekali”.

“ saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang .

“ bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakanmu dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmu yang maha pemurah. Yang mengajar dengan Qalam.

Dialah yang mendengar manusia segala yang belum diketahui” (Q.S AL- Alaq 1-5).

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu darimu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Hanya karena kehendak Allah SWT, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember ”,Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan peneliti untuk menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza M.Kep.,Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto, S.Kep.,M.Kes selaku ketua program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Wahyudi Widada, S.Kp,M.Ked. selaku Pembimbing I dan Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun proposal skripsi ini.

5. Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M.Kes. selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini, yang telah membimbing dengan penuh keikhlasan dan sabar sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman mitra wilayah kerja di Puskesmas Tanggul.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keperawatan.

Jember, Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI	iv
ABSTRAK INDONESIA	v
ABSTRAK INGGRIS	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Dasar UGD.....	8
B. Konsep Dasar Kepuasan Pasien.....	8
1. Pengertian Pasien	8
2. Hak Pasien.....	8
3. Pengertian Kepuasan Pasien	10
C. Faktor faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	11
Komunikasi.....	11
Empati.....	17
Biaya.....	25

D. Teori Kepuasan Pasien	26
E. Aspek Aspek Kepuasan Pasien	28
F. Metode Pengukuran Kepuasan	39
G. Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan.....	31
BAB III KERANGKA KONSEP	34
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Definisi Operasional	38
D. Tempat Penelitian	40
E. Waktu Penelitian	40
F. Etika Penelitian	40
G. Alat Pengumpulan Data	41
H. Prosedur Pengumpulan Data	42
I. Analisa Data	43
BAB V HASIL PENELITIAN	45
Data Umum.....	45
Data Khusus.....	46
BAB VI PEMBAHASAN.....	51
A. Interpretasi Hasil penelitian.....	51
B. Keterbatasan penelitian	61
C. Implikasi Untuk Keperawatan.....	61
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep	34
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Definisi Operasional.....	39
Tabel 5.1 Tabel Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 5.2 Tabel Distribusi Responden berdasarkan umur.....	46
Tabel 5.3 Tabel Distribusi Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	47
Tabel 5.4 Tabel Distribusi Responden berdasarkan suku.....	47
Tabel 5.5 Tabel Distribusi Responden berdasarkan tingkat ketidakpuasan...	47
Tabel 5.6 Tabel Distribusi Responden berdasarkan faktor empati.....	48
Tabel 5.7 Tabel Distribusi Responden berdasarkan faktor komunikasi.....	48
Tabel 5.8 Tabel Distribusi Responden berdasarkan faktor biaya	49
Tabel 5.9 Tabel Distribusi Responden berdasarkan hubungan faktor empati dengan tingka kepuasan.....	49
Tabel 5.10 Tabel Distribusi Responden berdasarkan hubungan faktor komunikasi dengan tingkat kepuasan.....	50
Tabel 5.11 Tabel Distribusi Responden berdasarkan hubungan faktor biaya dengan tingkat kepuasan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Informed Consent*

Lampiran 2 Lembar Kuesioner

Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data dari Dekan Fikes Unmuh Jember

Lampiran 4 Ijin Pengambilan Data Dari Bakesbangpol Dan Linmas

Lampiran 5 Ijin Pengambilan Data Awal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

Lampiran 6 Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Dekan Fikes Unmuh Jember

Lampiran 7 Ijin Penelitian dari Bakesbangpol

Lampiran 8 Surat Ijin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Puskesmas
Tanggul

Lampiran 10 Konsultasi Proposal

Lampiran 11 Surat pernyataan Keabsahan penelitian

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, E., H., 2008, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Darsono, P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting
- Hasibuan MSP. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan Ali, 2013, *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Penerbit Center for Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Kotler, phillip dan Kevin Lane Keller, (2007). *Manajemen pemasaran. Edisi kedua belas*. Jakarta
- Muninjaya, Gde A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC
- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Munawaroh, Siti . (2011). *Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo 6 Juni, 2014*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nooria, Widoningsing. 2015. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan*. Edisi kedua. Surabaya: Salemba Medika
- Rezky. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat di RS. Zahira, Depok, Tahun 2010*. Tesis Program FKM-UI. Jakarta
- Sitorus, R., & Yulia.(2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC
- Sangadji, E., & Sopiah.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Sudarni, Dwi.(2009). *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon*. 6 Juni,2014.
- Suryani. 2009. *Komunikasi Terapeutik : Teori dan Praktik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Suryani.2005.*Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*.Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2011). *Statistik Non Parametris*. Bandung: Alfabeta
- Sibagariang, Julianie, Rismalinda, & Nurzannah. (2010). *Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media
- Tjiptono , Anastasia Dian, 2011, *Servis Management*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, (2005). *Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- Taufik, DR, (2012), *Psikologi Sosial*, Malang : Rajawali pers
- Tjiptono, Fandy, (2009), *Strategi Pemasaran, Edisi kedua Cetakan ketujuh* : Penerbit Andi, Yogyakarta
- Wiku, A. 2005. *Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung Jati Cirebon*. Jurnal Makara Kesehatan Vol. 9. No 1. Juni 2005
- Wijono, Djoko. 2008. *Paradigma dan Meotodologi Penelitian Kesehatan*. Surabaya: Prima Erlangga