



SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN PENDEKATAN
TEN CARATIVE FACTORS WATSON'S DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN PENDEKATAN
TEN CARATIVE FACTORS WATSON'S DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN PENDEKATAN
TEN CARATIVE FACTORS WATSON'S DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER**

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengajukan penelitian pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 24 Februari 2021

Pembimbing I



Asmuji, S.K.M., M.Kep.
NIP.19720615 200501 1004

Pembimbing II



Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.
NIP.19860517 1150 3614

PENGESAHAN

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN
TEN CARATIVE FACTORS DARI WATSON'S) DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SILO
KABUPATEN JEMBER**

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

Dewan Penguji Proposal Penelitian pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, 24 Februari 2021

Penguji,

1. Ketua : Diyah, Indriyani, M.Kep., Sp.Mat.
NIP. 19701103 200501 2002
2. Penguji I : Asmuji, S.KM., M.Kep.
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.
NPK. 19860517 1150 3614

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.
NIP. 19790416 1 0305358

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi SI Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 23 Juli 2021

Penguji I

Diyan, Indriyani, M.Kep., Sp.Mat.

NIP 19701103 200501 2002

Penguji II

Asmuji, S.KM, M.Kep.

NIP.19720615 200501 1004

Penguji III

Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.

NPK. 19860517 1150 3614

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagus Zulfana Aditya Arveo
NIM : 1511011024
Jurusan/program study : Kesehatan/ilmu keperawatan
Fakultas/program : Fakultas ilmu kesehatan/Sarjana

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jember, 29 juli 2021

Yang membuat pernyataan



Bagus Zulfana Aditya Arveo

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil'amin...

Rasa syukur dan bahagia sebanyak-banyaknya saya ucapkan kepada Allah S.W.T. tidak lupa Sholawat serta salam tetap dipanjatkan kepada junjungan nabi besar kita Nabi Muhammad S.A.W. atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga karya ini dapat diselesaikan.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya bapak “**Agus Prianto**” dan “**Suliyati**” Tidak luput juga pada kaka saya tercinta “**Andhika Prasmono**” terima kasih atas cinta dan kasih Sayangnya bimbingan perhatian serta doa-doa yang telah mengantarkan saya hingga jenjang sarjana ini .

Terima kasih juga untuk sahabat saya Akbar A, Sugap P, Vian S, Fuad Zacky, Risky W dan Juga keluarga kecil saya Andhika prasmono, Frengky P, dan juga orang spesial atas semangat dan dukungannya hingga terselesaikan skripsi ini .

Juga tidak lupa teman-teman S1 keperawatan kelas A angkatan 2015, terima kasih Atas bantuan, *support* dan semangat juangnya untuk mendapatkan gelar S. Kep.

MOTTO

Tidak ada yang tidak mungkin jika kita mau terus berusaha dan terus mencoba. Karena sebuah kegagalan bukan akhir dari segalanya dan jadikan kegagalan sebagai jalan menuju kesuksesan
Never surrender



Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2021

Bagus Zulfana Aditya Arveo

Hubungan Pelayanan Perawat (Berdasarkan Pendekatan *Ten Carative Factors* Dari Watson's) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember, 2021

viii + 88 hal + 19 tabel + 1 diagram + 7 lampiran

Abstrak

Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan suatu sarana pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember. Metode penelitian menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sample sebanyak 71 responden menggunakan metode *Quota sampling* dengan teknik analisis data menggunakan *Spearman Rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 64 responden (90,1%) dengan tingkat kepuasan sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 61 orang (85,9%). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember (p value= 0,000; $r=0,598$). Perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan bagi perawat sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan

Kata kunci : Pelayanan Perawat, *Ten Carative Factors*, Tingkat Kepuasan, Pasien

Daftar Pustaka : 28 (2010-2020)

Abstract

*MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
STUDY PROGRAM OF NURSING
FACULTY OF HEALTH SCIENCE*

Paper, July 2021

Bagus Zulfana Aditya Arveo

The Relationship of Nurse Services Quality (Based on Watson's Ten Carative Factors Approach) with Patient Satisfaction Levels at Silo Health Center, Jember Regency, 2021

viii + 88 pages + 19 tables + 1 picture + 7 attachments

Abstract

One indicator of the quality of health services in hospitals is nursing services. The quality of nursing services provided by nurses is a benchmark for the quality of health services in a health service facility. This study aims to determine the relationship between nurse services and patient satisfaction levels at the Silo Public Health Center, Jember Regency. The research method uses correlation with a cross sectional approach. A sample of 71 respondents used the Quota sampling method with data analysis techniques using Spearman Rho. The results showed that the service quality was mostly in the sufficient category as many as 64 respondents (90.1%) with the satisfaction level mostly in the sufficient category as many as 61 people (85.9%). The results of statistical analysis showed that nurse services (based on the Ten Carative Factors approach from Watson's) were related to the level of patient satisfaction at the Silo Health Center, Jember Regency (p value = 0.000; r = 0.598). It is necessary to conduct and improve training for nurses as an effort to improve the abilities, skills and knowledge of their officers which will have an impact on improving the quality of health services.

Key Words : Nurse Services, Ten Carative Factors, Satisfaction Level, Patients

Bibliography : 28 (2010-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *ten carative factors* dari *watson's*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember**". Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

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

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
4. Diyan Indriyani, M.kep., Sp.Mat., selaku Dosen Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti
5. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti

6. Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti
7. Semua pihak dan teman di almamater Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan

Jember 22 Januari 2021

Bagus Zulfana Aditya Arveo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	1
HALAMAN JUDUL DALAM	11
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	V
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PERSEMBAHAN.....	VI
MOTTO.....	VII
KATA PENGANTAR	IX
DAFTAR ISI	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang	5
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Konsep Pelayanan Keperawatan	12
B. Konsep Kepuasan Pasien	17
C. Konsep Pusat Kesehatan Masyarakat	23
D. Penelitian Terkait	27
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS	54
A. Kerangka Konsep	54
B. Hipotesis	55
BAB IV METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian	56
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	56
C. Waktu Penelitian	59
D. Tempat Penelitian	59
E. Definisi Operasional	60
F. Etika Penelitian	61
G. Alat Pengumpul data	63
H. Prosedur Pengumpul Data	65
I. Langkah – Langkah Pengolahan Data	69
J. Analisis Data	72
BAB V HASIL PENELITIAN	74
A. Data Umum	74
B. Data Khusus	77

BAB VI PEMBAHASAN	80
A. Pembahasan Hasil Penelitian	80
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Implikasi Keperawatan	87
 BAB VII SIMPULAN DAN SARAN	 89
A. Simpulan	89
B. Saran	90
 DAFTAR PUSTAKA	 73
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	60
Tabel 4.2 Skoring Variabel Independen	69
Tabel 4.3 Skoring variabel dependen	70
Tabel 4.4 <i>Coding</i> Kualitas Layanan Keperawatan	70
Tabel 4.5 <i>Coding</i> Kepuasan	71
Tabel 4.6 Koefisien Korelasi	73
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	74
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	75
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	75
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Riwayat Perawatan Sebelumnya di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	76
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Rekomendasi Keluarga pada Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	76
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penanggung Biaya Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	77
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Keperawatan di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	77
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	78
Tabel 5.9 Tabulasi Silang hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan <i>Ten Carative Factors</i> dari Watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Kerangka Konsep Hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *ten carative factors* dari watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pernyataan Persetujuan Penelitian	63
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	66
Lampiran 3 Surat – Surat Penelitian	75



DAFTAR SRTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

CBI	:	<i>Caring Behavior Inventory</i>
CRBI	:	<i>Caring Reflective Behavior Index</i>
Kemendes	:	Kementerian Kesehatan
KIA	:	Kesehatan Ibu dan Anak
MNCB	:	<i>Measuring of Nurse Caring Behavior</i>
<i>Servqual</i>	:	<i>Service Quality</i>
RI	:	Republik Indonesia
%	:	Persen atau perseratus (satuan) dalam rasio

