



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS SUKODONO LUMAJANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh:

SINTA FARISKA FEBRIYANTI

18.1101.1046

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS SUKODONO LUMAJANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Oleh:

SINTA FARISKA FEBRIYANTI

18.1101.1046

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBERPERNYATAAN
TAHUN 2022**

PERNYATAAN PERSETUJUAN


**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS SUKODONO LUMAJANG**

SINTA FARISKA FEBRIYANTI
18.1101.1046


Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 01 Agustus 2022

Pembimbing I


Asmuji, SKM..M.Kep
NIP. 197206152005011004

Pembimbing II


dr. Fitriana Putri, M.Si
NPK. 1981020410903520

PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS SUKODONO LUMAJANG

Sinta Fariska Febriyanti
18.1101.1046

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, 01 Agustus 2022

Penguji,

1. Penguji I : Diyan Indriani, S.Kp.,M.Kep.,Sp.Mat (.....)
NIP. 197011032005012002
2. Penguji II : Asmuji, SKM.,M.Kep (.....)
NIP. 197206152005011004
3. Penguji III : dr. Fitriana Putri, M.Si (.....)
NPK. 1981020410903520

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



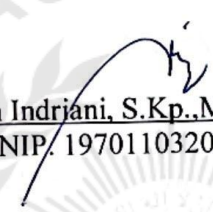
Ns. Sasmiyanto., S. Kep., M. Kes
NPK. 1979041610305358

PENGUJI SKRIPSI


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

Jember, 01 Agustus 2022


Penguji I

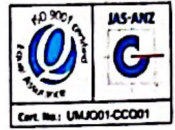

Diyan Indriani, S.Kp.,M.Kep.,Sp.Mat
NIP. 197011032005012002

Penguji II


Asmuji, SKM.,M.Kep
NIP. 197206152005011004

Penguji III


dr. Fitriana Putri, M.Si
NPK. 1981020410903520



**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sinta Fariska Febriyanti
NIM : 1811011046
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 10 Febuari 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Merdeka No.45 Dusun Sumber Puring Desa Bodang RT.01
RW.05 Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur
Jurusan/Program Studi : S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS SUKODONO LUMAJANG**

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



(Sinta Fariska Febriyanti)
NIM. 18.110.110.46

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia erta hidayah-Nya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran, serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan ununtuk :

1. Ucapan terimakasih untuk kedua orang tua tercinta, ibu Hj. Farida dan bapak H. Sincong yang sangat saya sayangi, yang telah mencurahkan kasih sayang, support, doa tiada henti serta restunya sehingga saya bisa seperti saat ini.
2. Ucapan terimakasih untuk kakak keponakan saya Lailaturroifah, yang telah sabar mensupport, memberika masukan serta saran untuk adikmu ini.
3. Ucapan terimakasih untuk para dosen yang telah menjadi orang tua kedua saya yang tidak bisa disebut satu persatu yang slalu memberi motivasi dan inovasi agar selalu semangat dalam melaksanakan perkuliahan.
4. Ucapan terimakasih untuk adikku tersayang Arini dina fais dan Muhammad ubaidillah albar yang slalu menghibur dikala lelahnya mengerjakan skripsi ini.
5. Ucapan terimakasih untuk keluarga besar yang slalu memberikan hiburan dan dukungan kepada saya dalam keadaan apapun.
6. Ucapan terimakasih untuk teman – teman dan semua sahabat seperjuangan yang slalu memberi dukungan kepada saya dalam keadaan apapun.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, khususnya kelas B yang slalu kompak dan memberikan semangat untuk saya dalam segala hal.

8. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dalam segi materi ataupun teknik penulisan. Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar skripsi menjadi lebih baik. Dan semoga skripsi ini mendatangkan manfaat bagi semua dan khususnya bagi pengembang ilmu keperawatan kedepanya.

Jember, 01 Agustus 2022

penulis



MOTTO

“Be Strong, Jangan Mundur, Allah SWT Tidak Tidur Percayalah

Takdir Terbaik Telah Di Atur”

(QS. Luqman: 12)

“Perasaan paling hina yang aku rasakan saat ini adalah, Ketika aku sedang sholat tapi

aku masih memikirkan dunia”

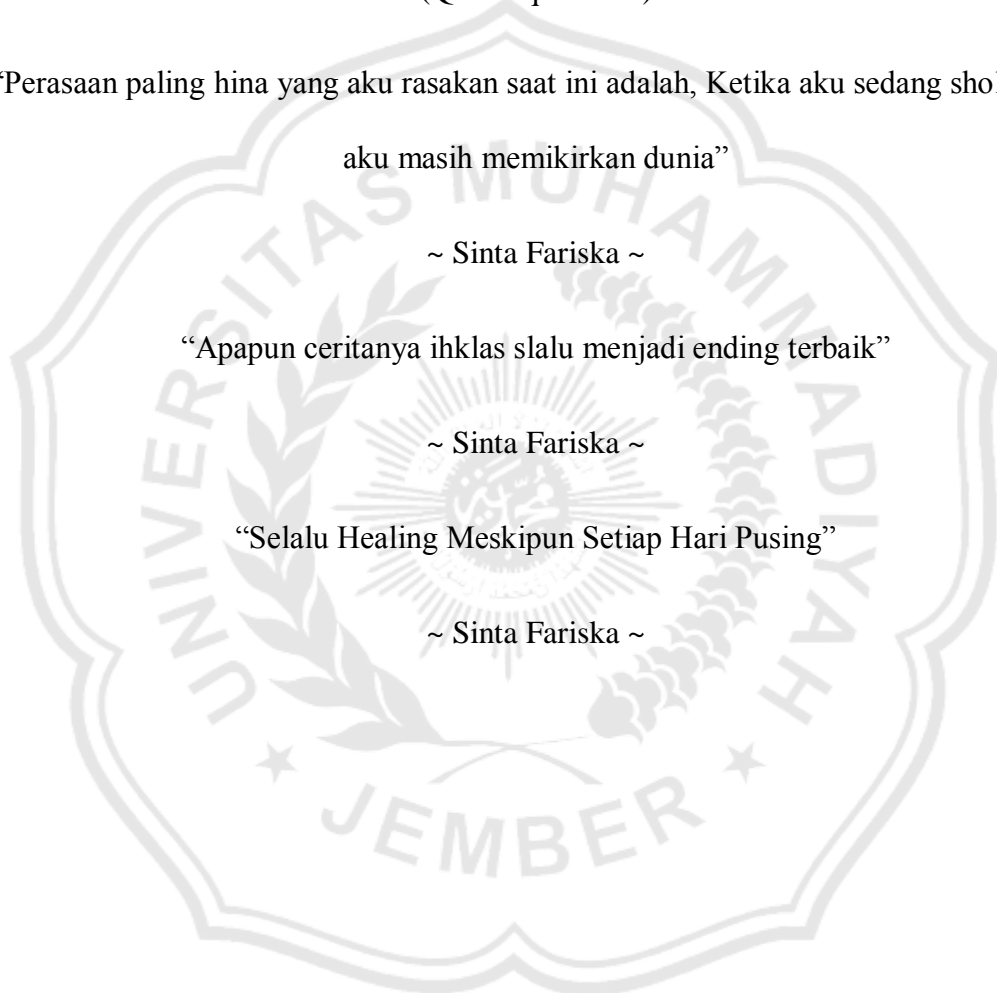
~ Sinta Fariska ~

“Apapun ceritanya iklas slalu menjadi ending terbaik”

~ Sinta Fariska ~

“Selalu Healing Meskipun Setiap Hari Pusing”

~ Sinta Fariska ~



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang”.

Penyusun skripsi ini sebagai syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingannya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hanafi., M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Ns. Yeni Suryanngsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Asmuji, SKM.,M.Kep selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam bimbingan dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu dr. Fitriana Putri, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
 6. Ibu Diyan Indriyani, S.Kp,.M.Kep,.Sp.Mat selaku penguji I yang sudah meluangkan waktu dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
 7. Seluruh staf Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
 8. Kedua orang tua saya, Bapak “H. Sincong” dan Ibu “Hj. Farida” atas kesabaran dan kasih sayangnya yang melimpah serta do’a-do’a di setiap waktunya, motivasi, dan materi sehingga mengantarkan anaknya ke jenjang pendidikan sarjana.
 9. Untuk staf Puskesmas Sukodono Kecamatan Lumajang yang bersedia membantu penelitian dalam pengambilan data sampai peneliti melakukan penelitian.
 10. Untuk pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden
- Peneliti menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan proposal/skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknis penulisan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat amal baik dari Allah SWT.

Jember, 01 Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR JUDUL	i
SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
PENGUJI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Mutu Pelayanan	9
B. Konsep Kepuasan Pasien	14
C. Konsep Puskesmas	24
D. Penelitian Terkait	29
BAB III KERANGKA KONSEP	34
A. Kerangka Konsep Penelitian	34
B. Hipotesis Penelitian	34
BAB IV METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	35

C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
D. Definisi Operasional.....	36
E. Tempat Penelitian.....	39
F. Waktu Penelitian	39
G. Etika Penelitian	39
H. Alat Pengumpulan Data.....	41
I. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
J. Analisa Data.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN.....	49
A. Data Umum.....	49
B. Data Khusus.....	52
BAB VI PEMBAHASAN.....	53
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi	53
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	61
BAB VII PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap puskesmas sukodono lumajang	34
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskemas Sukodono Lumajang	38
Tabel 4.2 Rincian Waktu Penelitian	40
Tabel 4.3 Skoring Variabel Independen Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskemas Sukodono Lumajang	46
Tabel 4.4 Skoring Variabel Dependen Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskemas Sukodono Lumajang	46
Tabel 4.5 Coding Variabel Independen Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskemas Sukodono Lumajang	47
Tabel 4.6 Coding Variabel Dependen Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskemas Sukodono Lumajang	47
Tabel 4.7 Nilai dan Kekuatan Kolerasi	47
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	49
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	50
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	51
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pernikahan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	51
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	51
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Agama Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	52
Tabel 5.7 Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	52
Tabel 5.8 Kepuasan Pasien Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	53
Tabel 5.9 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	67
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	69
Lampiran 3 Data Umum Responden	71
Lampiran 4 Instrumen Mutu Pelayanan Kesehatan	73
Lampiran 5 Instrumen Kepuasan Pasien.....	77
Lampiran 6 Surat Pengesahan Judul.....	80
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Pengambilan Data	81
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Bakesbangpol.....	82
Lampiran 9 Surat Dinkes	83
Lampiran 10 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	84
Lampiran 11 Surat Balasan Penelitian dari Puskesmas	85
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian dari Puskesmas	86
Lampiran 13 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik.....	87
Lampiran 14 Lembar Keabsahan Skripsi	88
Lampiran 15 Lembar Konsultasi	89
Lampiran 16 Lembar Alumni.....	90
Lampiran 17 Uji SPSS	91
Lampiran 18 Data Tabulasi Responden.....	91
Lampiran 19 Documentasi	93
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup.....	96