



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP PUSKESMAS UMBULSARI
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
RATNA HERAWATI
NIM : 23.1101.4005

**PROGRAM STUDI S1-ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP PUSKESMAS UMBULSARI
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan



Oleh:

RATNA HERAWATI

NIM : 23.1101.4005

**PROGRAM STUDI S1-ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
PUSKESMAS UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**


Oleh:

Ratna Herawati
NIM : 23.1101.4005


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

Jember, 27 Juli 2024

Pembimbing I


Dr.Ns.Awatiful Azza, M.Kep, Sp Kep. Mat
NIP. 19701213 200501 2 001

Pembimbing II


Ns. Siti Kholifah . S.Kep., M.Kep.
NPK 1988092511703822

PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
PUSKESMAS UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

Ratna Herawati

NIM : 23.1101.4005

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 27 Juli 2024

Penguji,

Ketua Penguji : Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
NIP : 19701103 200501 2002

(.....)

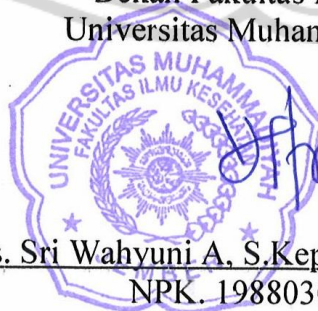
Penguji I : Dr. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat
NIP : 19701213 200501 2 001

(.....)

Penguji II : Ns. Siti Kholifah, S.Kep., M.Kep.
NPK : 1988092511703822

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sri Wahyuni A, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821

PENGUJI SIDANG SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 27 Juli 2024

Penguji I


Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep, Sp .Mat
NIP. 19701103 200501 2 002

Penguji II


Dr. Ns. Awatiful Azza, M.Kep, Sp Kep. Mat
NIP. 19701213 200501 2 001

Penguji III


Ns. Siti Kholifah . S.Kep, M.Kep
NPK 1988092511703822



**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratna Herawati
NIM : 2311014005
Tempat, tanggal lahir : Jember, 05 September 1985
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desun Sumberarjo RT 02 RW 21
Desa Umbulsari - Kec. Umbulsari - Jember
Jurusan/Program Studi : SI Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

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

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan
Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas
Umbulsari Kabupaten Jember

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, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ratna Herawati
NIM. 2311014005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Allah SWT. karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ucapan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi.
2. Ucapan terimakasih utamanya untuk suami, orang tua dan anak-anak saya yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada saya untuk menyusun skripsi ini hingga selesai.
4. Terimakasih kepada Kepala Puskesmas Umbulsari yang telah memberi saya ijin untuk penelitian di Puskesmas Umbulsari Jember.
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang saling mendukung dan memberi semangat dalam pengambilan data dan penyusunan skripsi ini.

MOTTO

ILMU ADALAH CAHAYA YANG MENERANGI HATI DAN JALAN
UNTUK MERAH KESUKSESAN. OLEH KARENA ITU, KITA
HARUS MENUNTUT ILMU SETINGGI-TINGGINYA.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat taufik serta hidayah-Nya atas terselesainya Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024“. Skripsi ini di susun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program S1 Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Pada penyusunan penelitian ini, tidak lepas dari kesulitan dan hambatan namun berkat bimbingan pengarahannya dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan untuk itu dengan segala hormat peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sri Wahyuni Adriani, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep, selaku ketua program studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr.Ns.Awatiful Azza,S.Kep.,M.Kep,Sp Kep.Mat ,selaku Pembimbing I yang banyak meluangkan waktu, pikiran serta petunjuk demi perbaikan Skripsi ini.
5. Ns. Siti Kholifah , S.Kep, M.Kep selaku Pembimbing II yang bai meluangkan waktu, pikiran serta petunjuk demi perbaikan skripsi ini.
6. Kepala Puskesmas Umbulsari atas pemberian kepercayaan, perizinan dan informasi untuk keperluan penulisan skripsi penelitian ini.

7. Ayah ibu tercinta ,Alm. bapak Suhirman dan ibu Badiyah atas doa dan semangatnya untuk saya dalam menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Suami Terkasih Hendik Widiarso dan ketiga putra putri tersayang yang selalu mendukung dalam proses terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang di berikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi peneliti maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Jember, 27 Juli 2024

Ratna Herawati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGUJI	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Konsep Pelayanan Keperawatan	5
1. Pengertian	5
2. Pelayanan Keperawatan di Puskesmas	5
3. Bentuk Pelayanan Keperawatan	7
B. Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
1. Pengertian	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	9
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan	10
4. Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan	12
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan Keperawatan	13
6. Dampak Pelayanan Keperawatan	14
C. Konsep Tingkat Kepuasan Pasien	16
1. Pengertian	16
2. Aspek-aspek Tingkat Kepuasan Pasien	16
3. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	17
4. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien	17
5. Indikator Tingkat Kepuasan Pasien	20
6. Unsur Kepuasan Pasien	20
6. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	21
7. Instrumen Pengukuran Kepuasan Pasien	23
7. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien	22
D. Kerangka Teori Keperawatan	23
E. Kerangka Teori Penelitian	25
F. Penelitian Terkait	25
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	29
A. Kerangka konsep Penelitian.....	29

B. Hipotesis	29
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling	30
C. Definisi Operasional	32
D. Tempat dan Waktu Penelitian	33
E. Alat Pengumpul Data	33
F. Prosedur Pengumpulan Data	35
G. Analisis Data	37
H. Etika Penelitian	41
BAB V HASIL PENELITIAN	48
A. Data Umum	48
B. Data Khusus	51
BAB VI PEMBAHASAN	53
A. Interpretasi Hasil Penelitian	53
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Implikasi Dalam Keperawatan	65
BAB VII Penutup	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	25
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.....	32
Tabel 4.2 Skoring Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan	38
Tabel 4.3 Skoring Variable Tingkat Kepuasan Pasien	38
Tabel 5.1 Distribusi frekuensi umur di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember	48
Tabel 5.2 Distribusi frekuensi jenis kelamin di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember.....	49
Tabel 5.3 Distribusi frekuensi pendidikan di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember	49
Tabel 5.4 Distribusi frekuensi pekerjaan di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember	49
Tabel 5.5 Distribusi frekuensi status pernikahan di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember.....	50
Tabel 5.6 Distribusi frekuensi jaminan kesehatan di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember.....	50
Tabel 5.7 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember	51
5.8 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember	51
Tabel 5.9 Distribusi frekuensi analisis hubungan kualitas pelayanan keperawatn dengan tingkat kepuasan pasien.....	52

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori Keperawatan	23
Bagan 2.2 Kerangka Teori Penelitian	25
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	29



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN
----	----------------

- | | |
|---|--|
| 1 | Informed Consent |
| 2 | Surat Ijin Penelitian |
| 3 | Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan |
| 4 | Kuesioner Kepuasan Pasien |
| 5 | Tabulasi Data Penelitian |
| 6 | Uji Statistis SPSS |
| 7 | Dokumentasi Penelitian |
| 8 | Lembar Konsultasi |

