

**HUBUNGAN PEMBERIAN JASA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1 Keperawatan**



Diajukan Oleh :

ESTHI BUDHI ASIH
NPM : 3208011

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL AHMAD YANI
YOGYAKARTA
2010**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN PEMBERIAN JASA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh derajat Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Kesehatan Jenderal
Ahmad Yani Yogyakarta

Diajukan oleh :

ESTHI BUDHI AISH
NPM : 3208011

Telah Diseminarkan dan Diujikan
pada tanggal 18 Agustus 2010

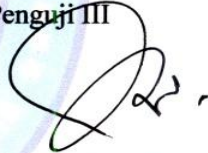
Penguji I

Penguji II

Penguji III


Sri Werdati, SKM., M.Kes
NIDN 05-3003-5002


dr. Endang Purwanti, SpM., M.Kes
NIDN 05-2311-5001


Nurul Budi S. S.Kep., Ns
NIP 197006261990031005

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta




Tetra Saktika Adinugroho, S.Kep.Ns
NIDN 05-2310-8302

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN PEMBERIAN JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Yang dibuat untuk memenuhi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta, bahwa bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan pada daftar pustaka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, Agustus 2010

ESTHI BUDHI ASIH

NIM 3208011

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa , yang telah memberikan kasih dan karuniaNya sehingga Skripsi dengan judul “ Hubungan Pemberian Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Keperawatan. Dalam penyusunan Skripsi ini , penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan rendah hati perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Sri Werdati,SKM,M.Kes. selaku Ketua STIKES Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta dan Penguji
2. dr. Endang Purwanti,Sp.M,M.Kes. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada kami.
3. Nurul Budi Santoso,S.Kep,Ners, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan, dorongan dan bantuan pemikiran serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini kepada kami.
4. dr. I Wayan Sudana,M.Kes selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan ijin kepada kami melanjutkan studi dan untuk melakukan penelitian
5. Teman-teman Perawat Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah membantu sehingga terlaksananya penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan STIKES Jenderal Ahmad Yani Kelas Non Reguler yang telah memberi semangat yang besar dalam penulisan Skripsi ini.
7. Suamiku tercinta dan kedua anakku yang terkasih yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang berperan baik langsung maupun tidak langsung selama penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan penelitian..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran sebagai kritik yang membangun.

Harapan kami semoga tulisan ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pihak-pihak yang akan memerlukannya.

Yogyakarta, Agustus 2010

Penulis

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

HUBUNGAN PEMBERIAN JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Esthi Budhi Asih¹, Endang Purwanti², Nurul Budi Santoso³

INTISARI

Latar Belakang : Perawat merupakan jumlah yang besar di bagian kepegawaian. Untuk meningkatkan kinerja mereka, rumah sakit memberikan jasa pelayanan sebagai bentuk penghargaan (reward). Pemberian jasa pelayanan rumah sakit diatur dengan sistem remunerasi. Sejak ditetapkan peraturan tahun 2004 tentang pemberian jasa pelayanan belum pernah dilakukan evaluasi.

Tujuan: Mengetahui besarnya pemberian jasa pelayanan dan tingkat kepuasan kerja perawat serta hubungan pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap rumah sakit.

Metoda: Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat ruang rawat inap di rumah sakit. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 61 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner pemberian jasa dan kepuasan kerja serta diperkuat dengan *Focus Group Discussion (FGD)* sebanyak 2 kelompok. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan metoda *Kendal Tau* untuk menganalisis hubungan pemberian jasa pelayanan dengan kepuasan kerja perawat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian jasa pelayanan di ruang rawat inap sebagian besar termasuk kategori tinggi yaitu 48 responden (78,7%), yang termasuk kategori sedang 13 responden (21,3%) dan tidak ada dengan kategori rendah. Kepuasan kerja perawat sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 37 responden (60,7%) dan kategori cukup puas sebanyak 24 responden (39,3%). Hipotesa alternatif (H_a) diterima yaitu ada hubungan signifikan antara pemberian jasa pelayanan dengan kepuasan kerja perawat dengan nilai koefisien korelasi 0,400 dan $p = 0,003$.

Kesimpulan : Sebagian besar perawat ruang rawat inap menunjukkan bahwa pemberian jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit termasuk kategori tinggi yaitu 48 responden (78,7%) dan kepuasan kerja perawat termasuk kategori puas 37 responden (60,7%) serta ada hubungan signifikan antara pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Jasa Pelayanan, Kepuasan Kerja

¹ STIKES A Yani Yogyakarta

² STIKES A Yani Yogyakarta

³ RSUD Panembahan Senopati Bantu

RELATION SERVICE GIVING WITH THE NURSE WORK SATISFACTION IN LODGE ROOM CARE PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL HOSPITAL

Esthi Budhi Asih¹, Endang Purwanti², Nurul Budi Santosa³

ABSTRACT

Back Ground : Nurse is the most part of the employee. To rise their performance, hospital give the service as the appreciation (reward). Hospital service giving (reward) is arranged with remunerasi system. Since the service giving regulation is determind in 2004 not be evaluated yet.

Goal :To know how much the service giving and the nurse work satisfaction level and the relation service giving with the nurse work satisfaction in Lodge Room Care Hospital

Method: This research is a descriptive quantitative with cross sectional method. Population of this research is all of the nurse in Lodge Room Care Hospital. Used of sample taking is purposive sampling with 61 samples.Used of instrument is service giving and the nurse work satisfaction questionnaire and also be strengthened with 2 (two) focus group discution (FGD) . Used of analyzing technique is univariat and bivariat with *Kendal Tau* Method to analized the service giving and the nurse work satisfaction.

Result : Reseach Result showed that most of the service giving in Lodge Room Care Hospital is high category with 48 respodence (78,7%), medium cathogory 13 respodence (21,3%), not be low cathogory. Most of the nurse work satisfaction is satisfied with 37 responden (67,7%) , quite satisfied 24 respodence (24,3%). The alternative hypothes (Ha) is accepted which there were significant relation between service giving and the nurse work satisfaction with correlate coefition 0,400 and $p = 0,003$

Conclution : Most of the Lodge Room Care Nurse showed that Hospital's Service Giving is included high cathogory with 48 respodence (78,7%) and the nurse work satisfaction is included satisfied with 37 respodence (60,7%)and also there were significant relation between service giving and the nurse work satisfaction

Key word : servise , work satisfaction

¹ STIKES A Yani Yogyakarta

² STIKES A Yani Yogyakarta

³ RSUD Panembahan Senopati Bantul

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Intisari	vi
Abstract	vii
Halaman Motto	viii
Halaman Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Kepustakaan	12
1. Jasa Pelayanan atau Insentif	12
a. Definisi	12
b. Macam – macam Insentif	14
c. Insentif Yang Efektif	17

d. Kesulitan Sistem Pengupahan Insentif	17
e. Hal-hal Yang Harus Diperhatikan Dalam Penerapan Pengupahan Ssitem Insentif	18
f. Hubungan antara kepuasan dengan imbalan uang	18
2. Kepuasan Kerja	19
a. Definisi	19
b. Teori Tentang Kepuasan Kerja	21
c. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan	26
d. Tujuan Pengukuran Kepuasan	28
e. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	29
3. Perawat	31
a. Definisi	31
b. Profil Perawat Profesional	32
c. Peran Perawat	33
B. Landasan Teori.....	34
C. Kerangka Teori	36
D. Kerangka Penelitian	37
E. Hipotesis.....	37
BAB III. METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian	38
2. Tempat dan Waktu Penelitian	38
3. Batasan Penelitian	39
B. Unit Analisis dan Populasi Penelitian	39
1. Unit Analisis	39
2. Populasi Penelitian	39
3. Sampel	39
C. Variabel	43
1. Variabel Bebas	43

2. Variabel Terikat	43
D. Definisi Operasional	43
E. Instrumen Penelitian	44
F. Validitas dan Relibilitas	47
G. Jalannya Penelitian	51
H. Tehnik Pengolahan Data	55
I. Etika Penelitian	57
J. Kelemahan Penelitian	57
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum RSUD Panembahan Senopati Bantul..	59
1. Sejarah Berdirinya RSUD Panembahan Senopati Bantul	59
2. Jenis Pelayanan	62
B. Hasil Penelitian	64
1. Karakteristik Responden	64
2. Pemberian Jasa Pelayanan	65
3. Kepuasan Kerja Perawat	69
4. Hubungan Pemberian Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Panembahan Senopati Bantul	71
C. Pembahasan	72
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	36
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	37

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Proporsi Sampel	41
Tabel 3.2. Distribusi Alat Ukur	/47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Uji Coba Intrumen	49
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	64
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pemberian Jasa Pelayanan	66
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Perawat	69
Tabel 4.4 Hubungan Pemberian Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Perawat	71

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner

Lampiran 2. Informed Consent

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Ijin Uji Validitas

Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Lampiran 6. Ijin Penelitian dari Bappeda Kabupaten Bantul

Lampiran 7 Ijin Penelitian dari RSUD Panembahan Senopati Bantul

Lampiran 8 Hasil Penelitian

Lampiran 9 Transkrip *Focus Group Discussion*

Lampiran 10 Foto *Focus Group Discussion*

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA