

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEWON II BANTUL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

PUJI ASTUTI ARININGSIH
09/3209120/PSIK

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEWON II BANTUL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

PUJI ASTUTI ARININGSIH
09/3209120/PSIK

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta.

Tanggal 31 Juli 2013

Menyetujui :

Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Sri Arini, SKM., M.Kep.
NIP. 197209021992032001



Sulistyaningsih, Skep., Ns.
NIDN. 05-2509-7901

Mengesahkan,
Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta




Dwi Susanti, S.Kep., Ns.
NIDN. 05-3005-8401

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEWON II BANTUL

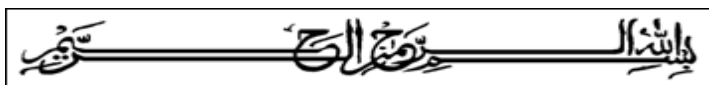
Yang dibuat untuk memenuhi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, bahwa bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan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

Yogyakarta, Juli 2013

Penyusun

**Puji Astuti Ariningsih
NIM: 3209120**

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sewon II Bantul”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan di STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. dr. I Edy Purwoko, Sp.B., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
2. Hadi Pranoto, SKM., MPH, selaku kepala Puskesmas Sewon II Bantul atas pemberian izin untuk melakukan uji validitas dan penelitian
3. Dwi Susanti, S.Kep.,Ns., selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. dr. Endang Purwanti, Sp.M.,M.Kes, selaku Dewan Penguji dan PUKET III Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Sri Arini, SKM.,M.Kep., selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dalam memberikan bimbingan, saran dan pendapat selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Sulistyaningsih, S.Kep.,Ns., selaku Dosen Pembimbing II dan Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dalam memberikan bimbingan, saran dan pendapat selama proses penyelesaian skripsi ini.

7. Mujiyanti selaku kepala TU Puskesmas Sewon II Bantul yang telah memberikan bantuan dalam pengumpulan data penelitian.
8. Asisten penelitian (Cyntia Adihapsari, Nurul Suciyani, dan Mega Despitiara Lianasari) yang telah membantu jalannya penelitian.
9. Kedua Orangtua, Kakak, Adik (Ibu Nuriyah, Bapak Suraji, Putra Aji Nugroho, Purni Hastuti) dan keluarga besar yang telah memberikan doa, motivasi, dan nasehat sehingga memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang terdekat penulis (Aditya Priambara) yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman sejawat S1 Keperawatan STIKES Jenderal Achmad Yani angkatan 2009 yang selalu saling membantu dan memberikan motivasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna atau kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kebaikan skripsi ini. Penghargaan tulus bagi anda apabila memberikan saran, dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini

Semoga penulisan skripsi ini, membawa manfaat dan dapat memperkaya khasanah keilmuan bagi peneliti dan oranglain. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya.

Yogyakarta, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	11
1. Definisi Kepuasan Pasien	11
2. Dimensi Kepuasan Pasien	12
3. Indikator Kepuasan Pasien	13
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	13
5. Pengukuran Kepuasan	19
6. Manfaat Pengukuran Kepuasan	23
7. Klasifikasi Kepuasan	24
B. Puskesmas	25
1. Definisi Puskesmas	25
2. Fungsi Puskesmas	26
3. Kegiatan Pokok Puskesmas	27
C. Mutu Pelayanan Keperawatan	28
1. Definisi Mutu Pelayanan Keperawatan	28
2. Dimensi Mutu Pelayanan	30
3. Indikator Mutu Pelayanan	33
4. Pengukuran Mutu	35
5. Penilaian Mutu	36
D. Kerangka Teori	39
E. Kerangka Konsep	40
F. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	41
B. Lokasi dan Waktu	41
C. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
a. Kriteria Inklusi	42
b. Kriteria Eksklusi	42
D. Variabel Penelitian	43
1. Variabel Bebas	43
2. Variabel Terikat	43
3. Variabel Pengganggu	43
E. Definisi Operasional	44
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	44
1. Alat	44
2. Metode Pengumpulan Data	46
G. Validitas dan Reliabilitas	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48
H. Analisa Data dan Metode Pengolahan Data	49
1. Analisis Univariat	49
2. Analisis Bivariat	51
3. Metode Pengolahan Data	53
I. Etika Penelitian	54
J. Pelaksanaan Penelitian	55
1. Tahap Persiapan	55
2. Tahap Pelaksanaan	56
3. Tahap Akhir	57

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
2. Karakteristik Subjek	60
3. Analisa Hasil Penelitian	61
a. Analisis Univariat	61
b. Analisis Bivariat	63
B. Pembahasan	65
C. Keterbatasan Penelitian	76

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	44
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan	45
Tabel 3.3 Kisi – Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	46
Tabel 3.4 Pedoman Pemberian Interpretasi Terhadap <i>Coefficient Contingency</i> ...	52
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	60
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan	62
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan	61
Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.5 Tabel Silang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.6 Hasil Analisa <i>Chi Square</i> Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	39
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	40

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2. Surat Ijin Uji Validitas
- Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Tembusan Penelitian dari Puskesmas
- Lampiran 5. Permohonan Kesiediaan Responden
- Lampiran 6. Persetujuan Kesiediaan Responden
- Lampiran 7. Identitas Responden
- Lampiran 8. Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan Keperawatan
- Lampiran 9. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien
- Lampiran 10. Lembar Bimbingan
- Lampiran 11. Jadwal Penelitian
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 13. Tabulasi Data Hasil Penelitian Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien