

**HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEEN YANG DIRUJUK DARI PUSKESMAS MUNGKID
KE RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh :

**SANTI PAWITRASARI
3209068**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL AHMAD YANI
YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG DIRUJUK DARI PUSKESMAS MUNGKID KE RUMAH SAKIT

SKRIPSI

Diajukan oleh :

SANTI PAWITRASARI
3209068

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

Tanggal:

Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

Sulistyaningsih S.Kep.,Ns
NIDN : 05 - 2509 - 7901

Mengetahui,

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

Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.,Ns.,MNg
NIDN : 0524048402

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala rahmat yang di limpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Yang Dirujuk Dari Puskesmas Mungkid Ke Rumah Sakit” dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar kesarjanaan jenjang Strata 1 pada Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Ahmad Yani.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat arahan, bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. I Edi Purwoko, Sp.B., selaku Ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Dewi Retno Pamungkas, S.Kep., Ns., MNg, selaku Kaprodi Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.
3. dr Endang Purwanti, Sp.M.,M.Kes., selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, saran dan diskusinya.
4. Sulistyaningsih S.Kep.,Ns., selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran dan diskusinya.
5. Sri Arini, SKM., M.Kep., selaku penguji Skripsi yang telah memberikan masukan untuk perbaikan Skripsi ini.
6. Segenap staff pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.
7. Rekan-rekan mahasiswa STIKES Jenderal Ahmad Yani Pertama 2009 terima kasih atas dukungan dan sarannya.
8. Ibu dan bapak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kakak dan adikku tersayang yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Helmi Setiyawan, terima kasih telah memberikan perhatian dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian Skripsi ini. Semoga Tuhan yang maha pengasih memberikan balasan yang berlipat ganda dan meyertai kita semua.

Mudah-mudahan karya tulis ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Untuk perbaikan karya selanjutnya kami sangat mengharapkan kritikan yang membangun dari semua pihak.

Yogyakarta, November 2013



Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Keaslian Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
A. Sistem Rujukan	11
B. Puskesmas	17
C. Kepuasan Pasien.....	27
D. Sistem Pelayanan Kesehatan.....	40
E. Landasan Teori.....	50
F. Kerangka Teori.....	53
G. Kerangka Konsep Penelitian	54
H. Hipotesis.....	54
 BAB III METODE PENELITIAN	 55
A. Rancangan Penelitian	55
B. Lokasi dan Waktu	55
C. Populasi dan Sampel	55
D. Variabel Penelitian	57
E. Definisi Operasional	57
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	57
G. Validitas dan Reliabilitas	59
H. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	62
I. Etika Penelitian	66
J. Pelaksanaan Penelitian	67
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 70
A. Hasil Penelitian	70
B. Pembahasan.....	77
C. Keterbatasan	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Jenjang Pelayanan Kesehatan di Indonesia	50
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	57
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan Kesehatan.....	58
Tabel 3.3. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien yang dirujuk	59
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	72
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Rujukan Pasien Puskesmas Mungkid Magelang	73
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kasus Rujukan	74
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien Puskesmas Mungkid Magelang	75
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Dimensi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Mungkid Magelang.....	75
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Pelayanan kesehatan Puskesmas Mungkid Magelang	76
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirujuk Ke Rumah Sakit	76
Tabel 4.8. Tabulasi Silang Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Yang Dirujuk dari Puskesmas Mungkid ke Rumah Sakit	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Skema Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Indonesia	17
Gambar 2.2. Kerangka Teori	53
Gambar 2.3. Kerangka Konsep Penelitian	54

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Time Schedule* Penelitian
- Lampiran 2. Pengantar Kuesioner
- Lampiran 3. *Informed Consent*
- Lampiran 4. Lembar Kuesioner
- Lampiran 5. Permohonan Menjadi Asisten Peneliti
- Lampiran 6. Pernyataan Menjadi Asisten Peneliti
- Lampiran 7. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 9. Rekap Data Penelitian
- Lampiran 10. Hasil Uji Statistik

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA