

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN**
Di Rawat Jalan RSUD Kota Madiun



Oleh :
YOGA ADI PRANATA
NIM : 11612074

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2014**

**KARYA TULIS ILMIAH
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN**

Di Rawat Jalan RSUD Kota Madiun

PENELITIAN

Diajukan Kepada Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Keperawatan



Oleh :
YOGA ADI PRANATA
NIM : 11612074

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2014**

PENELITIAN

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Oleh : YOGA ADI PRANATA
Judul : KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN

Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Penelitian pada
Tanggal 18 Agustus 2014


Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Cholik Harun R, App. M. Kes
NIDN. 0022027201



Ririn Nasriati S. Kep, Ners
NIDN : 0704077501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SITI MUNAWAROH, S. Kep, Ners, M. Kep
NIDN. 0717107001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YOGA ADI PRANATA
NIM : 11612074
Tempat, tanggal lahir : Madiun, 01 Maret 1993
Institusi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Ponorogo

Menyatakan bahwa KTI (Karya Tulis Ilmiah) yang berjudul : **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN** adalah bukan PENELITIAN orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi.

Ponorogo, 11 Agustus 2014

Yang Menyatakan



YOGA ADI PRANATA

11612074

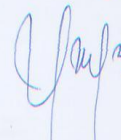
Mengetahui :

Pembimbing I



Cholik Harun R, App. M. Kes
NIDN : 0022027201

Pembimbing II



Ririn Nasriati S. Kep. Ners
NIDN : 0704077501

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian yang berjudul **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN**, Oleh **YOGA ADI PRANATA**, telah diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji serta dinyatakan **LULUS** pada tanggal : 18 Agustus 2014

Dewan Penguji

Ketua : Nurul Sri W. S.Kep, Ners, M. Kes
Anggota I : Hery Ernawati S.Kep, Ns, M.Kep
II : Cholik Harun R, App. M. Kes

Tanda tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SITI MUNAWAROH, S. Kep, Ns, M. Kep
NIDN. 0717107001

ABSTRAK

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI INSTALASI RAWAT JALAN DI RSUD KOTA MADIUN Oleh : Yoga AdiPranata

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di instalasi rawat jalan RSUD Kota Madiun dan dimensi mutu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah 125 pasien rawat jalan di RSUD Kota Madiun pada tanggal 14 April 2014 dengan menggunakan teknik *Systematis Random Sampling*. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan peneliti kepada responden atau pasien di instalasi rawat jalan RSUD Kota Madiun.

Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden yaitu 59 pasien (47,2%) sangat puas dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun dan sebagian kecil responden yaitu 11 pasien (8,8%) menyatakan cukup dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.

Pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Kota Madiun supaya ditingkatkan lagi mutunya sehingga pasien akan lebih merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di instalasi rawat di RSUD Kota Madiun.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Perawat Rawat Jalan

ABSTRACT

The Patients Satisfaction About Servicing of Nurse in Care Continuosly Instalation in RSUD Madiun By : Yoga AdiPranata

The patient satisfaction is a step of patient feeling out as a result of health servicing job which got after the patient differencies what they hope. The purpose of this observation is to know the patient satisfaction about servicing of nurse in care continuosly instalition in RSUD Madiun and quality service dimention.

This observation using descriptive design. The population on this observation using descriptive design. The population on this observation are 125 care continuosly patients in RSUD Madiun on April 14 th , 2014 , by using Sampling Random Systematic technique. This data get from the questionarytaht give reseacher to the respondece or patients in care instalation RSUD Kota Madiun.

The Result of observation we getting that of many satisfield. Respondece consist of 59 patients (47,2%) very saticfield. Which the qualities of care continuosly instalation in RSUD Madiun, and small part of them are 11 patients (8,8 %) said saticfield enough with the curiny in care continuosly instalation in RSUD Madiun.

Servicing care continuosly instalation RSUD Madiun must be increase the quality to the patients, so the patiens will be more satisfaction to get servicing in care continuosly instalation in RSUD Madiun.

Key words : Satisfiction, servicing of Nurse in Care Continuosly Instalation

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI (Karya Tulis Ilmiah) yang berjudul **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT di INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA MADIUN** .

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi **D III** Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dalam penyusunan Proposal ini banyak memperoleh bimbingan,

asuhan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Siti Munawaroh, S.Kep,Ners, M. Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kemudahan dan izin sehingga memperlancar penelitian ini.
2. Direktur RSUD Kota Madiun atas izin, serta kerjasamanya selama proses pengambilan data.
3. Cholik Harun R, App. M. Kes selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan Penelitian ini.

4. Ririn Nasriati, S.Kep, Nersselakupembimbing II yang dengankesabarandanketelitiannyadalammembimbing, sehinggaPenelitianinidapatterselesaikandenganbaik.
5. Para responden yang telahbersediamenjadiobyekdalamPenelitianini.
6. Ibu, Bapak, Kakakdankekasihtercinta yang telahmemberikandukunganbaik moral maupunmaterisehinggaterselesaikanPenelitianini.
7. Teman–teman Prodi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2013/2014 atas kerja sama dan motivasinya.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas bantuan dalam penyelesaian Penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini pada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Ponorogo, Agustus 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Bagan	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan	7
2.1.2 Pengertian pelayanan kesehatan	7
2.1.3 Pengertian pelayanan rawat jalan	8
2.1.4 Pengertian Kepuasan	9

2.1.5 PengertianKepuasanPasien	11
2.1.6 Tingkat KepuasanPasien	19
2.2 Kerangkakonsep	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 DesainPenelitian	25
3.2 Kerangka Kerja	26
3.3 Variabel Penelitian.....	27
3.4 Definisi Operasional	27
3.5 SamplingDesain	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel.....	28
3.5.3 BesarSampel	29
3.5.4 Sampling.....	30
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	30
3.6.1 Pengumpulan Data	30
3.6.1.1.Proses Pengumpulan Data.....	30
3.6.2.1InstrumenPengumpilan Data	32
3.6.2 Rencana Analisa Data	33
3.7 Etikapenelitian	35
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1Karakteristik Lokasi Penelitian	37
4.2Keterbatasan Penelitian	39
4.3Hasilpenelitian	40
4.3.1 Data Umum.....	40
4.3.2 Data Khusus	43
4.4 Pembahasan.....	46
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	27
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun	40
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun	41
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun	41
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun	42
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi sires	
Tabel	4.6
 Distribusi frekuensi siter	
	Madiun	44
Tabel	4.7
 Distribusi frekuensi siter	

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Kerangka konseptual kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat jalan Rawat Jalan RSUD Kota Madiun24
Bagan 3.2	Kerangka kerja penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat jalan RSUD Kota Madiun.....26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	54
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	55
Lampiran 3 Kisi-kisi Kuisisioner	56
Lampiran 4 Kuesioner	57
Lampiran 5 Kuesioner Tentang Kepuasan.....	58
Lampiran 6 Lembar konsultasi.....	59
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	60
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian	61
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian	62
Lampiran 10 Tabulasi.....	63
Lampiran 11 Tabel bantu	65