

SKRIPSI

**HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENT* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA**

Di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo



Oleh:

**ERIYA PARANITA SARI
NIM: 22632229**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENT* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA**

Di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**



Oleh:

**ERIYA PARANITA SARI
NIM: 22632229**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Ponorogo, 01 April 2023

Yang Menyatakan



Eriya Paranita Sari

NIM 22632229

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENT* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA**

Di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo

ERIYA PARANITA SARI

NIM: 22632229

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL ... 8 JANUARI 2024 ...

Oleh :

Pembimbing I



Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0717107001

Pembimbing II

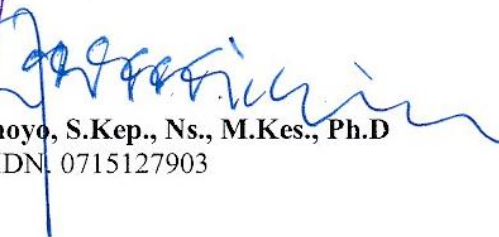


Rika Maya Sari, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIDN. 0711068503

Mengetahui



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal ..24... JANUARI 2024

PANITIA PENGUJI

Ketua : Hery Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep

(.....)

Anggota : 1. Elmie Muftiana, S.Kep., Ners., M.Kep

(.....)

2. Siti Munawaroh, S.Kep., Ners., M.Kep

(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan *Service excellent* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia Di Poli Penyakit Dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr. Happy Susanto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. dr. Barunanto Ashadi, M.Si selaku Direktur RSUD Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
3. Sulistyono Andarmoyo, S. Kep.,Ns.,M.Kes., selaku Pejabat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus sebagai pembimbing I yang telah banyak memberi masukan, arahan, bimbingan dan kritikan dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.
5. Rika Maya Sari, S.Kep.,Ns.,M.Kes. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberi masukan, arahan, bimbingan dan kritikan dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan program S1 Keperawatan
7. Kepala RSU Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian
8. Kedua orang tuaku, suamiku dan anak-anaku yang telah memberikan semangat guna terselesaikannya penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, Januari 2024

Eriya Paranita Sari



ABSTRAK

HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENT* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA

Di Poli Penyakit Dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo

Oleh : Eriya Paranita Sari

Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien lansia cenderung bersifat kompleks sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien lansia. *Service excellent* merupakan salah satu upaya guna meningkatkan kepuasan pasien lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *service excellent* perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di poli penyakit dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien lansia Poli Penyakit Dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo bulan September 2023 sebanyak ± 150 pasien. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 pasien. Analisa data menggunakan uji *Chi square* dengan tingkat signifikansi $<0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien lansia menyatakan *service excellent* perawat sudah baik yaitu sebanyak 31 orang (52%). Sebagian besar pasien lansia menyatakan puas sebanyak 32 orang (53%). Hasil uji *chi square* didapatkan nilai signifikan (p) sebesar 0,005 ($p < 0,05$) dengan koefisien kontingensi = 0.343 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *service excellent* perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di poli penyakit dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo dengan kekuatan hubungan yang moderat. Dalam penelitian ini *service excellent* yang diberikan perawat kepada pasien berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pengaruh pelatihan *service excellent* terhadap kepuasan pasien lansia.

Kata kunci : *service excellent*, kepuasan, lansia

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN EXCELLENT NURSING SERVICE AND SATISFACTION LEVELS OF GERIATRIC PATIENTS

Cross-Sectional Research in the Internal Medicine Department of Muhammadiyah
Hospital Ponorogo

By : Eriya Paranita Sari

Nursing services provided by nurses to geriatric patients tend to be complex, causing discontent for geriatric patients. Excellent service is one of the efforts to improve the satisfaction of geriatric patients. The study aims to find out the relationship between the excellent service of nurses and the satisfaction rate of geriatric patients with polyps in the hospital of Muhammadiyah Ponorogo.

The design of this study is descriptive correlational with a cross-sectional approach. The population of this study is a total of ± 150 patients with Poli Diseases at the Inner Hospital of Muhammadiyah Ponorogo in September 2023. The sampling technique used was a prospective sample with a total sample of 60 patients. Analysis of data using a Chi square test with a degree of significance of <0.05

The results of the study showed that the majority of geriatric patients stated excellent nursing service is good, which is as many as 31 people (52%). Most geriatric patients said satisfaction was as high as 32 percent (53%). The result of the chi square trial obtained a significant value (p) of 0,005 ($p < 0,05$) with a contingency coefficient of 0.343, which means there is a significant relationship between the excellent service of nurses and the rate of satisfaction of geriatrician patients with poly disease in the Hospital of Muhammadiyah Ponorogo with moderate strength of relationship. In this study, the excellent service the nurse gives to the patient is compared to the satisfaction rate of the patient. For future researchers, it is expected to study the impact of excellent service training on the satisfaction of geriatric patients.

Keywords: service excellence, satisfaction, geriatric

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	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	8
2.1 <i>Service excellent</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Service excellent</i>	8
2.1.2 Tujuan dan Manfaat <i>Service excellent</i>	9
2.1.3 Fungsi <i>Service excellent</i>	10
2.1.4 Komponen <i>Service excellent</i>	10
2.1.5 Modal Dasar Perawat Dalam Melaksanakan <i>Service excellent</i>	13
2.2 Lansia.....	14
2.2.1 Definisi	14
2.2.2 Permasalahan Pada Lansia	15
2.3 Kepuasan Pasien	16
2.3.1 Definisi	16
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	17
2.3.3 Indikator Kepuasan Pasien	18
2.3.4 Dampak Kepuasan Pasien	19
2.3.5 Dampak Ketidakpuasan Pasien	20
2.3.6 Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	20
2.4 Kerangka Teori	23
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	24
3.1 Kerangka Konseptual.....	24
3.2 Hipotesis Penelitian	25

BAB 4	METODE PENELITIAN.....	26
4.1	Desain Penelitian	26
4.2	Kerangka Operasional.....	27
4.3	Populasi, Sampel, Sampling	27
4.3.1	Populasi	27
4.3.2	Sampel	28
4.3.3	Sampling.....	29
4.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
4.4.1	Variabel Penelitian	29
4.4.2	Definisi Operasional.....	30
4.5	Instrumen Penelitian	30
4.5.1	Bagian Kuesioner	31
4.5.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
4.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.6.1	Lokasi Penelitian	33
4.6.2	Waktu Penelitian	33
4.7	Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data	33
4.7.1	Pengumpulan Data	33
4.7.2	Pengolahan Data.....	33
4.7.3	Analisa Data	36
4.8	Etika penelitian	37
4.9	Keterbatasan Penelitian.....	38
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
5.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	39
5.2	Hasil Penelitian	40
5.2.1	Data Umum	40
5.2.2	Data Khusus	42
5.2.3	Hubungan antara <i>service excellent</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Poli Penyakit Dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo	43
5.3	Pembahasan	44
5.3.1	<i>Service excellent</i> perawat	44
5.3.2	Kepuasan Pasien lansia	46
5.3.3	Hubungan <i>service excellent</i> dengan Kepuasan Pasien lansia.....	49
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
6.1	Kesimpulan	53
6.2	Saran	53
	DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	30
Tabel 4.2	Hasil uji validitas.....	32
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan jenis kelamin pasien ...	40
Tabel 5.2	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan umur.....	41
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan pendidikan	41
Tabel 5.4	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan pekerjaan	42
Tabel 5.5	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan <i>Service excellent</i>	42
Tabel 5.6	Distribusi frekuensi responden di Poli Penyakit Dalam RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan kepuasan pasien.....	43
Tabel 5.7	Analisa hubungan antara antara <i>service excellent</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka teori	23
Gambar 3.1	Kerangka konseptual hubungan <i>service excellent</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien lansia Di Poli Penyakit Dalam RSUD Muhammadiyah Ponorogo.	24
Gambar 4.1	Kerangka Operasional	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Penjelasan Penelitian	58
Lampiran 2.	<i>Informed Consent</i>	59
Lampiran 3.	Informasi esensial untuk calon peserta penelitian	60
Lampiran 4.	Kuesioner.....	67
Lampiran 5.	Tabulasi Data Uji Validitas Dan Reliabilitas	72
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	74
Lampiran 7.	Tabulasi Data <i>Service excellent</i>	83
Lampiran 8.	Analisa Data	88
Lampiran 9.	Hasil Uji Plagiasi	91
Lampiran 10.	Dokumentasi.....	93

