

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM
PUSKESMAS KETAWANG KECAMATAN GONDANGLEGI
KABUPATEN MALANG**



Oleh

EMITA NURIL NISFALAILI

NIM 18.10.22

**PROGRAM STUDI DIPLOMA KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN 2020/2021**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI
UMUM PUSKEMAS KETAWANG KECAMATAN
GONDANGLEGI KABUPATEN MALANG**

Disajikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Keperawatan Pada Prodi Diploma Keperawatan
Institut Teknologi Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang



**PROGRAM STUDI DIPLOMA KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOENMALANG
2020/2021**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emita Nuril Nisfalaila
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 09 mei 1999
NIM : 18.1.022
Alamat : Kasri RT 14 RW 05 Kec Bululawang
Kabupaten malang

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 28 Juni 2021

Yang Menyatakan



EMITA NURIL NISFALAILI

NIM 18.1.022

CURICULUM VITAE



A. KETERANGAN DIRI

1. Nama : EMITA NURIL NISFALAILI
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Malang, 09 MEI 1999
3. Alamat : DS Kasri RT 14 RW 05 Bululawang
4. NIM : 18.1.022
5. Jurusan : DIII Keperawatan
6. Semester : IV (Genap)
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Belum Kawin
9. Pekerjaan : -
10. Nama Orang Tua : a. Ayah : Sueb
b. Ibu : Sundari

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI MAMBAUL ULUM KASRI Tahun 2006-2012
2. MTS NEGRI TUREN Tahun 2012-2015
3. MA NURUL ULUM MALANG Tahun 2015-2018
4. INSTITUTE TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG Tahun 2018- Sekarang

“ Hidup ini bagai skripsi. Banyak bab dan revisi yang harus dilewati tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah”.

Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT, yang telah memberikan saya hidayah untuk selalu belajar dengan tekun dan selalu mendengarkan segala keluhan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan lancar.

1. Ayahanda tersayang (Sueb), ibunda tercinta (Sundari), mas terkasih (Faishol k.h) dan kakak ipar terkasih (Neng fana) sebagai tanda baktiku dan terimakasihku, karya tulis ilmiah ini saya persembahkan untuk kalian yang membesarkanku, membimbingku dan banyak memberikan semangat sehingga karya tulis ini dapat selesai dengan sempurna.
2. Dosen pembimbing saya Ibu Ns.Mustriwi S.Kep, M,kep. dan Ibu Ns.Musthika Wida M, S,Kep, Ners, M, Biomed yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sehingga terwujudnya karya tulis ilmiah ini.
3. Orang terkasih (M. Angga Saputra) yang selalu mendengarkan keluhan saya selama menempuh pendidikan serta memberikan saya semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. Seluruh teman-teman satu angkatan khususnya kelas 3A Keperawatan yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan di Depan

Tim Penguji

Tanggal, 28 Juni 2021

Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ns.Mustriwi S.Kep, M.Kep

Ns.Musthika W. M., S.Kep., M.Biomed.

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian di Prodi Studi
Keperawatan Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

Malang, 28 Juni 2021

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua : NS Nunung Ernawati M.KEP

Anggota :1. NS Hanim Mufarokhah M. KEP

2. NS Musthika Wida M, S Kep, Ners, M, Biomed

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan

The stamp is circular with a blue border. Inside, it contains the text 'INSTITUT TEKNOLOGI SAINS dan KESEHATAN' at the top, 'RS DR. SOEPRAOEN KEDAM VIBRWA' at the bottom, and 'PROGRAM STUDI KEPERAWATAN' at the very bottom. In the center, the word 'KETUA' is written in large letters. A signature is written over the stamp.

NS. Apriyani Puji H., S.Kep., M.Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Kewatang Kec. Gondanglegi Kabupaten Malang” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis sebagai satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Letnan Kolonel Ckm Arief Efendi, S.MPh.,SH (Adv), S.Kep,Ners, M.M., M.Kes, selaku Rektor Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang
2. Ibu Apriyani Puji Hastuti, S.Kep,Ners,M.Kep selaku ketua Prodi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang. Dan selaku pembimbing II dalam Karya Tulis Ilmiah ini yang telah memberikan saran dalam Tulis Ilmiah ini
3. Ibu Ns.Mustriwi S.Kep, M.Kep selaku pembimbing I dalam Karya Tulis Ilmiah ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis

4. Ibu Musthika Wida M, S.Kep, Ners, M.Biomed selaku pembimbing II dalam Karya Tulis Ilmiah ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
5. Ibu Dr. Yuliawati selaku kepala puskesmas ketawang dalam Karya Tulis Ilmiah yang telah mendukung dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah
6. Bapak, Ibu, Kakak tercinta, dan rekan – rekan mahasiswa Prodi Keperawatan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dalam semua pihak.

Malang, 28 Juni 2021



Penulis

ABSTRACK

Nisfalaili, Emita Nuril 2021, **Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang**, Karya Tulis. Program Studi Keperawatan Institute Teknologi Sains Dan Kesehatan Rs dr Soepraon Malang. Pembimbing (1) NS Mustriwi S.Kep, M, Kep Dan Pembimbing (II) NS Musthika Wida M, S.Kep, Ners, M. Biomed

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan rawat jalan di poli umum puskesmas ketawang

Metode yang digunakan desain penelitian deskriptif, dengan analisa data univariat. populasi seluruh pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Ketawang berjumlah 30-40 pasien per hari. teknik Sampling menggunakan *accidental sampling* sampling dan instrumen data menggunakan kuisisioner melalui tatap muka pada 23 Februari 2021.

Hasil penelitian menunjukkan hampir setengahnya (27 responden atau 48%) memiliki tingkat kepuasan puas dan sebagian besar (30 responden atau 52%) memiliki tingkat kepuasan tidak puas. Hasil tersebut kemungkinan besar dikarenakan beberapa faktor diantaranya, aspek kenyamanan, aspek aspek hubungan perawat dengan pasien dan aspek kompetensi perawat.

Melihat hasil penelitian ini diharapkan petugas kesehatan puskesmas ketawang dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu perilaku perawat yang kurang memuaskan bagi pasien, lingkungan perawat yang kurang nyaman, prosedur tindakan yang berbelit- belit, biaya perawatan yang terlalu tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT

Nisfalaili, Emita Nuril (2021), **outpatient satisfaction picture at the general poly public health center Ketawang**, scientific papers Nursing Study Program Health Institute of Science and Health Technology Hospital Dr Soepraoen Malang City. advisor (I) NS Mustriwi S.Kep, M, Kep and advisor (II) NS Musthika Wida M, S.Kep, Ners, M. Biomed

Patient satisfaction in terms of service is an indicator of the quality provided by health workers. Patients who are satisfied with the health service provided by the officers will reuse health services when they need it again. The purpose of this study was to determine the description of satisfaction with outpatient services in general poly public health center of Ketawang.

This study used a descriptive research design, with a population of all outpatients in general poly public health center of Ketawang amounting to 30 – 40 patients per day, sampling techniques using accidental sampling samples and data instruments using a questionnaire face on 28 June 2021.

The results of the study show that almost half (27 respondents or 48%) had a level of satisfaction (satisfied) and most of (30 respondents or 52%) had a level of satisfaction (not satisfied). These results are most likely due to several factors including, aspects of comfort, aspects of nurse – patient relationship, and aspects of nurse competence.

Based on the results of this study, it is expected that public health center workers of Ketawang can improve the quality of health services in order to achieve the patients' satisfaction. Some factors that can affect satisfaction, behavior nurse unsatisfactory for patients, uncomfortable nurse environment, complicated procedure, maintenance costs are too high.

Keyword : satisfaction, patient, outpatient

DAFTAR ISI

	Halaman
PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
CURICULUM VITAE	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Dasar Puskesmas	6
2.1.1 Pengertian Puskesmas.....	6
2.1.2 Tujuan Puskesmas	7
2.1.3 Fungsi Puskesmas	7
2.1.4 Sarana Prasarana Puskesmas	7
2.1.5 Jenis – Jenis Tenaga Kesehatan Puskesmas.....	8
2.1.6 Jenis – Jenis Layanan Puskesmas	9
2.2. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Keperawatan	9
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan	9
2.2.2 Kesenjangan Mutu Pelayanan Keperawatan	10
2.2.3 Faktor Mutu Pelayanan Keperawatan.....	11

2.2.4	Bentuk Aplikasi Kualitas Pelayanan Keperawatan	12
2.2.5	Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan	13
2.2.6	Indikator Penilaian Mutu	15
2.3.	Konsep Kepuasan.....	19
2.3.1	Pengertian Kepuasan	19
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	20
2.3.3.	Indikator Kepuasan.....	21
2.3.4.	Faktor Ketidakpuasan Pasien	22
2.3.5	Pengukuran Kepuasan	23
2.4.	Kerangka Konsep.....	25
2.5.	Deskripsi Kerangka Konsep	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		27
3.1.	Desain Penelitian	27
3.2.	Kerangka Kerja	28
3.3.	Populasi, Sampel dan Sampling.....	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	29
3.3.3	Sampling	30
3.4.	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	30
3.4.1	Identifikasi Variabel	30
3.4.2	Definisi Operasional	31
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data	32
3.5.1	Proses Perijinan	32
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6	Pengolahan dan Analisa Data	34
3.6.1	Pengolahan Data	34
3.6.2	Analisa Data	37
3.7.	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.7.1	Waktu Peneltian	34
3.7.2	Tempat atau Lokasi Penelitian.....	34
3.8.	Etika Pnelitian	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Hasil Dan Pembahasan.....	28

4.1.1 Deskripsi Dan Lokasi Penelitian	34
4.1.2 Data Umum.....	56
4.1.3 Data Khusus.....	7
4. 2 Pembahasan.....	
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Hasil Dan Pembahasan	28
5.2 Saran.....	
Analisa Data	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
Lampiran	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Kerangka Kerja.....	26



DAFTAR SINGKATAN

Kemenkes RI : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

M1 : Tenaga

M2 : Sarana Prasarana

M3 : Metode Asuhan Keperawatan

M4 : Dana

M5 : Pemasaran

UPTD : Unit Pelaksanaan Teknis Dinas



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Interpretasi..... 33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	37
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	38
Lampiran 3 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian.....	39
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Data Umum.....	40
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Data Khusus.....	42
Lampiran 6 Jadwal Penyusunan Penelitian.....	44
Lampiran 7 Bukti Revisi Proposal Karya tulis ilmiah.....	45
Lampiran 8 Bukti Revisi I Karya tulis ilmiah.....	45
Lampiran 9 Surat Ijin Penerbitan Penelitian.....	46
Lampiran 10 Surat Ijin Penerbitan Penelitian.....	47
Lampiran 11 Surat Ijin Penerbitan Penelitian.....	48
Lampiran 12 Surat Ijin Penerbitan Penelitian.....	49
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian.....	50
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian.....	51
Lampiran 15 Lembar Konsul Pembimbing 1.....	52
Lampiran 16 Lembar Konsul Pembimbing 2.....	53
Lampiran 17 Rekapitulasi Data Umum Penelitian.....	54
Lampiran 18 Rekapitulasi Data Khusus Penelitian	55
Lampiran 19 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	56
Lampiran 20 Dokumentasi Peneliti.....	57