

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PRAJURIT KOMPI MARKAS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK
YONKES 2/2 KOSTRAD MALANG**



OLEH:

ADI SETIAWAN

20.1.146

**PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN
RS. Dr. SOEPRAOEN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PRAJURIT KOMPI MARKAS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK
YONKES 2/2 KOSTRAD MALANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Keperawatan Pada Prodi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan
Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang



OLEH:

ADI SETIAWAN

20.1.146

**PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN
RS. Dr. SOEPRAOEN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah


Nama : Adi Setiawan
Tempat/ Tanggal Lahir : Sampang, 20 Maret 1989
NIM : 20.1.146
Alamat : Jalan Ngaglik IV B/272 RT 07 RW 01
Kecamatan Sukun Kota 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 pendidikan 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, Maret 2023

Yang Menyatakan,




Adi Setiawan
NIM. 20.1.146

CURICULUM VITAE



Identitas Diri

Nama : Adi Setiawan
Tempat/ Tanggal Lahir : Sampang, 20 Maret 1989
Alamat : Jalan Ngaglik IV B/272 RT 07 RW 01
Kecamatan Sukun Kota Malang

Nama Orang Tua

Ayah : Mukarib
Ibu : Yuliati

Riwayat Pendidikan

SD : SDN Krampon
SMP : SMP Negeri 1 Torjun
SMA : SMA Negeri 1 Torjun
Secata : Rindam V/BRW

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“JANGAN MENJADI PERAWAT, KARENA JADI PERAWAT ITU BERAT. CUKUP AKU SAJA YANG MERAWAT KAMU DENGAN PENUH KETULUSAN”

Dengan segalapuja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta.,akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniNyalah maka Karya Tulis Ilmiah ini dapat dibuat dan diselesaikan pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan mendukung moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya,karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a orang tua.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar,yang selama ini penuh tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.

4. Seluruh rekan-rekan Keperawatan ITSK RS Dr. Soepraoen yang telah memberikan semangat, dukungan serta bantuannya demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

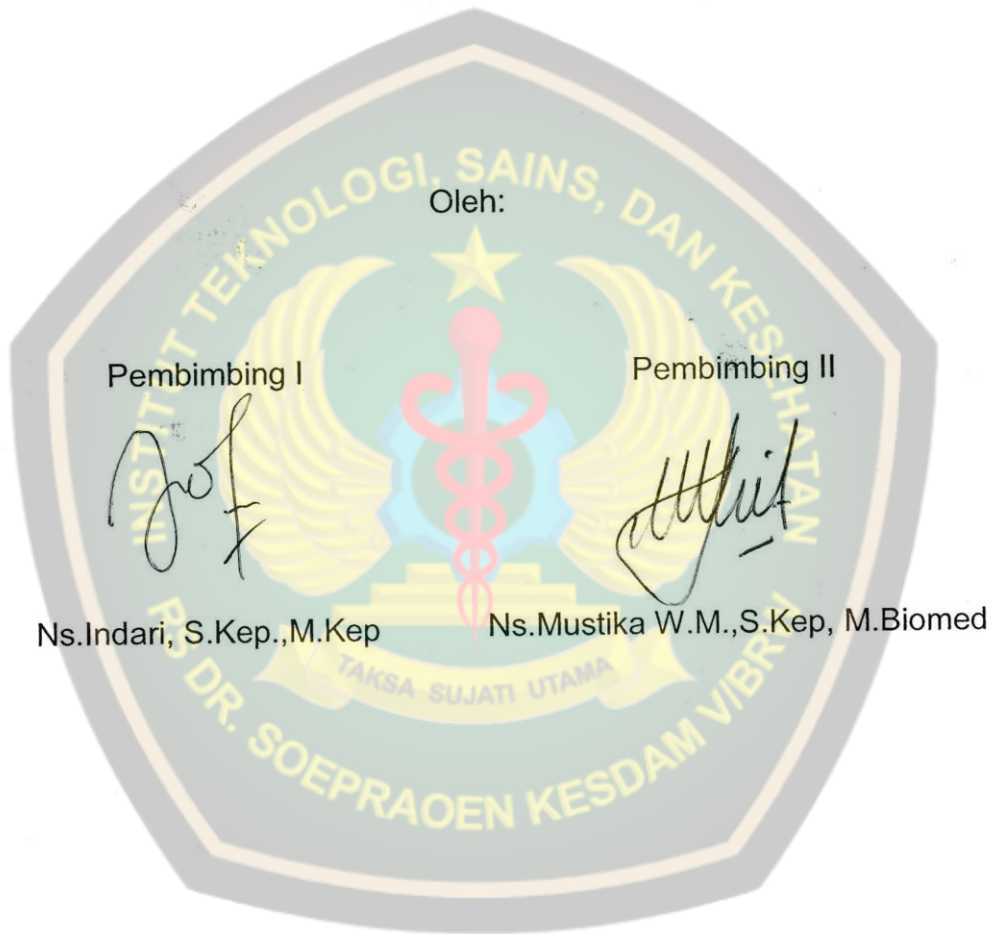
Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. AMIN..



LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal Persetujuan:
Maret 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang

Tanggal Pengesahan:

April 2023

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Ns. Riki Ristanto, M.Kep

Anggota : 1. Ns. Heny N, S.Kep., Ners MMRS

2. Ns. Indari, S.Kep., M.Kep

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Keperawatan

Ns. Riki Ristanto, M.Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang” sesuai waktu yang telah ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi D-III Keperawatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang.

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

1. Bapak Letnan Kolonel Ckm Arief Efendi, S.Kes., S.H. (Adv.), S.Kep.,Ners.,MM.,M.Kes selaku Rektor ITSK RS dr Soepraoen Malang
2. Bapak Letnan Kolonel CKM Agung Siswanto selaku Komandan Yonkes 2/2 Kostrad Malang yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
3. Bapak Ns. Riki Ristanto, M.Kep selaku Ka Prodi D-III Keperawatan ITSK RS. Dr. Soepraoen Malang
4. Ibu Ns. Indari, M.Kep selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
5. Ibu Ns. Mustika Wida, S.kep.Ners M.Biomed selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Prajurit Yonkes 2/2 Kostrad Malang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi D-III Keperawatan dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu.

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

Malang, April 2023

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Cover Dalam	ii
Lembar Pernyataan	iii
Curriculum Vitae	iv
Moto dan Persembahan	v
Lembar Persetujuan	vii
Lembar Pengesahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan	xvi
Abstrak	xvii
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 Tinjauan Pustaka	7
2.1 Konsep Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	7
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8
2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	11
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan	16
2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	17
2.2.2 Macam-Macam Pelayanan Kesehatan	18
2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	19

2.3 Konsep Klinik Kesehatan	21
2.3.1 Pengertian Klinik Kesehatan.....	21
2.3.2 Visi Misi Klinik Yonkes 2/2 Kostrad.....	22
2.3.3 Jenis Klinik.....	23
2.3.4 Kewajiban Klinik Kesehatan	24
2.4 Kerangka Konsep	25
BAB 3 Metode Penelitian.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Kerangka Kerja	29
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel	30
3.3.3 Sampling.....	31
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.4.2 Definisi Operasional.....	32
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Proses Perijinan	34
3.5.2 Proses Pengumpulan Data.....	34
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6 Pengolahan Data dan Analisa Data.....	36
3.6.1 Pengolahan Data.....	36
3.6.2 Analisa Data	39
3.6.3 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	40
3.7 Etika Penelitian.....	40
BAB 4 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan.....	47
BAB 5 Kesimpulan Dan Saran	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Konsep	26
3.1 Kerangka Kerja	29



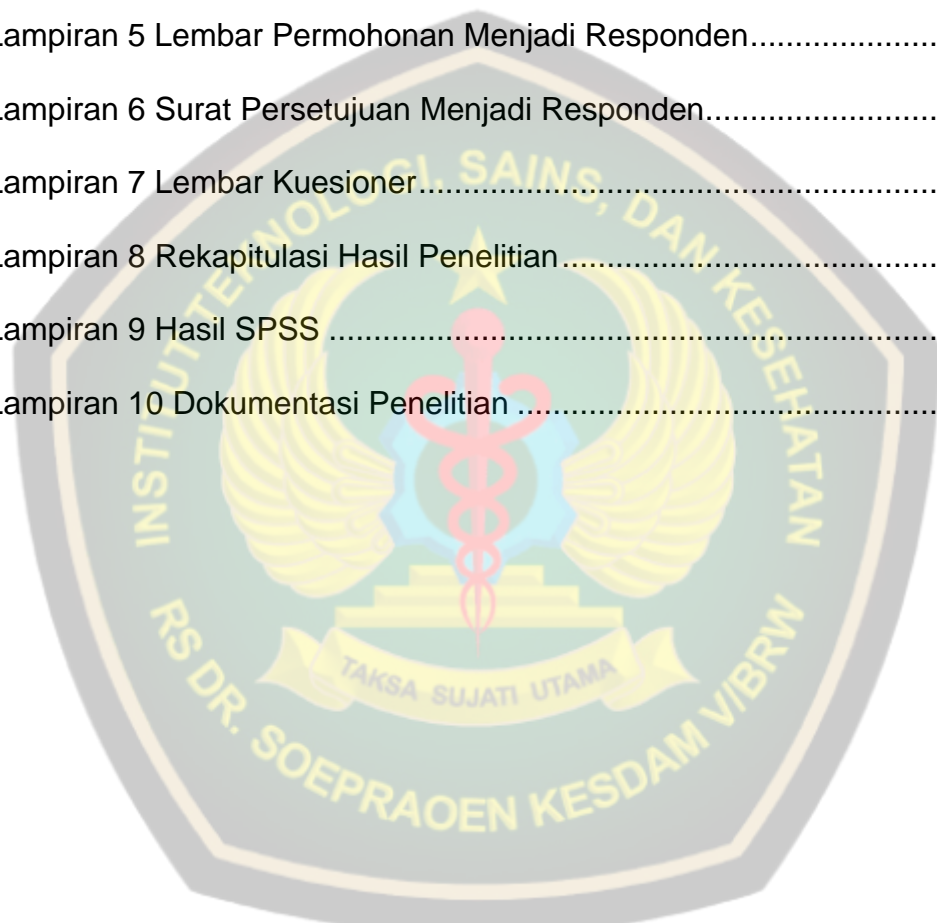
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	33
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Kepuasan	37
Tabel 3.3 Intepretasi skor	39
Tabel 4.1 Data Umum Hasil Penelitian	44
Tabel 4.2 Data Khusus Hasil Penelitian	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan.....	45
Tabel 4.4 Analisa Butur Soal Kepuasan	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	63
Lampiran 2 Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	64
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian Dari Kampus.....	65
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	66
Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	68
Lampiran 7 Lembar Kuesioner.....	69
Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	74
Lampiran 9 Hasil SPSS	78
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	82



DAFTAR SINGKATAN

BPS	: Badan Pusat Statistik
Depkes	: Departemen Kesehatan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama



ABSTRAK

Setiawan, Adi, 2023. **Gambaran Tingkat Kepuasan Prajurit KOMPI Markas Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang**. Karya Tulis Ilmiah Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang Prodi Keperawatan. Pembimbing I Ns.Indari, M.Kep. Pembimbing II Ns .Mustika Wida, S.Kep.Ners M.Biomed.

Kepuasan sangat berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan di rumah sakit. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan prajurit kOMPI markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

Desain penelitian adalah deskriptif. adalah seluruh prajurit kOMPI markas yang menggunakan fasilitas Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sebanyak 30 pasien. Sampel sebanyak 30 pasien. Teknik sampling menggunakan *Total sampling*. Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan prajurit kOMPI markas terhadap pelayanan kesehatan. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Tempat penelitian di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang. Penelitian dilaksanakan pada tanggal tanggal 27 Februari – 4 Maret 2023. Analisa Data menggunakan univariat.

Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan responden hampir seluruhnya puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sebanyak 23 orang (77%) dan sebagian kecil responden kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sangat puas sebanyak 7 orang (23%). Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) sejumlah 459 (76,5%) dengan kategori sangat puas, dimensi *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) sejumlah 455 (75,8%) dengan kategori sangat puas, dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) sejumlah 466 (77,6%) dengan kategori sangat puas, dimensi *emphaty* (empati) sejumlah 423 (70,5%) dengan kategori puas dan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sejumlah 387 (64,5%) dengan kategori puas.

Diharapkan klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan secara berkesinambungan melalui kotak saran dan survey kepuasan pasien sehingga dapat diketahui fluktuasi kebutuhan pasien.

Kata Kunci :Pelayanan Kesehatan, Tingkat Kepuasan, Prajurit

ABSTRACT

Setiawan, Adi, 2023. **Description of the Level of Satisfaction of Headquarters Company Soldiers with Health Services at the Yonkes Clinic 2/2 Kostrad Malang.** Scientific Writing Institute of Technology, Science and Health Hospital. dr. Soepraoen Malang Nursing Study Program. Supervisor I Ns.Indari, M.Kep. Supervisor II Ns.Mustika Wida, S.Kep.Ners M.Biomed.

Satisfaction is closely related to the expected service and the reality of the services provided at the hospital. Satisfaction will be fulfilled if the services provided are felt to be in accordance with patient expectations. This study aims to describe the level of satisfaction of headquarters company soldiers with health services at the Yonkes 2/2 Clinic Kostrad Malang.

Research design is descriptive. were all soldiers from the headquarters company who used the Yonkes 2/2 Kostrad Malang Clinic, with a total of 30 patients. A sample of 30 patients. The sampling technique uses total sampling. The research variable is the level of satisfaction of headquarters company soldiers with health services. Collecting data using a questionnaire sheet. Place of research at the Yonkes 2/2 Clinic Kostrad Malang. The research was conducted on February 27 - March 4 2023. Data analysis used univariate.

The results showed that almost all respondents were satisfied with the health services at the Yonkes 2/2 Clinic Kostrad Malang as many as 23 people (77%) and a small proportion of respondents were satisfied with health services at the Yonkes 2/2 Clinic Kostrad Malang very satisfied as many as 7 people (23 %). The level of satisfaction with health services at the Yonkes 2/2 Kostrad Clinic Malang based on the reliability dimension was 459 (76.5%) in the very satisfied category, the confidence/assurances dimension was 455 (75.8%) with very satisfied category, tangible dimension (appearance/physical evidence) of 466 (77.6%) with very satisfied category, empathy dimension of 423 (70.5%) with satisfied category and responsiveness dimension of 387 (64.5%) with the satisfied category.

It is expected that the Yonkes 2/2 Kostrad health clinic will monitor and evaluate the level of patient satisfaction with the services provided on an ongoing basis through suggestion boxes and patient satisfaction surveys so that fluctuations in patient needs can be identified.

Keywords: Health Services, Satisfaction Level, Soldiers