

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**



**OLEH**

**NUR WAHYU ABDULLAH**

**NIM. 18.1.152**

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

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Keperawatan Pada Prodi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS  
dr.Soepraoen Malang



**OLEH**

**NUR WAHYU ABDULLAH**

**NIM. 18. 1 .152**

**PROGRAM SUDI KEPERAWATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

**2020/2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Wahyu Abdullah

Tempat/tanggal lahir : Situbondo, 03 Maret 2000

NIM : 18. 1 .152

Alamat : KP. Setonggak, Kec. Kapongan, Kab. Situbondo

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 diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Situbondo, 16 Juli 2021

Yang Menyatakan



Nur Wahyu Abdullah

NIM. 18. 1 .152

## CURICULUM VITAE



Nama : Nur Wahyu Abdullah

Tempat Tgl Lahir : Situbondo, 03 Maret 2000

Alamat Rumah : KP. Setonggak RT/RW 2/1 Seletreng Kapongan  
Kab. Situbondo

Nama Orang Tua :

Ayah : Asinuruddin

Ibu : Arfaidah

Riwayat Pendidikan :

SD : SDN 01 Arjasa

SMP : SMPN 01 Panji

SMA : SMAN 1 Situbondo



## LEMBAR PERSETUJUAN

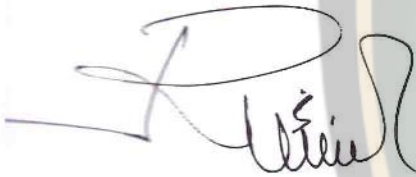
Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

di Depan Tim Penguji

Tanggal 26 Juli 2021

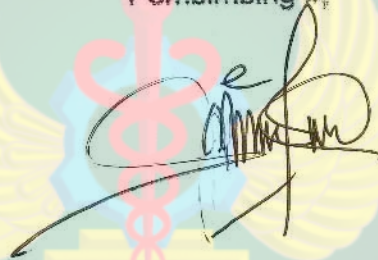
Oleh :

Pembimbing I,

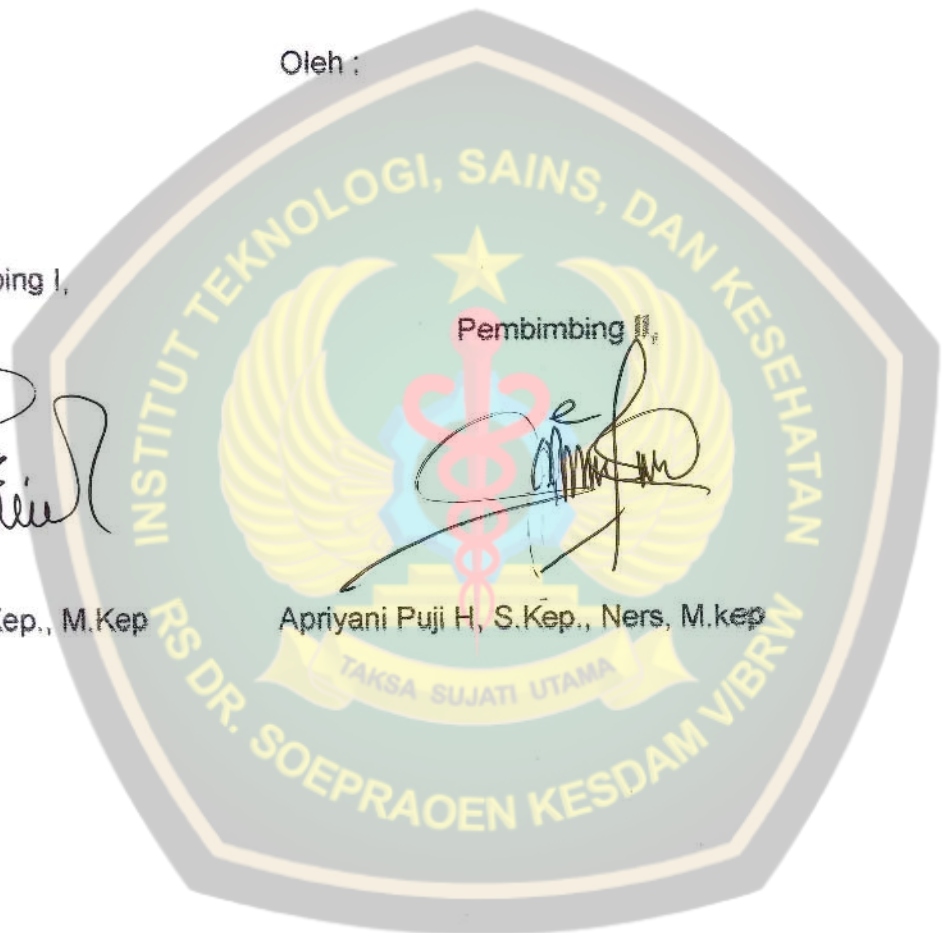


Mustriwi, S.Kep., M.Kep

Pembimbing II,



Apriyani Puji H, S.Kep., Ners, M.kep



## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang di Program  
Studi Keperawatan ITSK RS. dr. Soepraoen Malang

Tanggal 26 Juli 2021

### TIM PENGUJI

Nama

Tanda tangan

Ketua : Ardhiles Wahyu K, M.Kep .....

Anggota : 1. Riki Ristanto, M.Kep .....

2. Apriyani Puji H, M.Kep .....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan

Apriyani Puji Hastuti., S.Kep., Ners, M.kep

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya tulis ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan karya tulis ini, 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, S.Kep., Ners, M.M, M.Kes selaku Rektorat ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu Apriyani Puji H., S.Kep., Ners, M.Kep selaku pembimbing II sekaligus Ka. Prodi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
3. Ibu Mustriwi, M.Kep selaku Pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Farida Aisah, S.ST selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Arjasa.

5. Para responden yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi atas segala doa, bimbingan, dan dukungannya.
7. Dan semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Karya Tulis Ilmiah ini selesai.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan karya tulis ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.





## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Cover Dalam.....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Curriculum Vitae .....	iv
Lembar Persetujuan .....	v
Lembar Pengesahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSAKA</b>	
2.1 Kepuasan Pasien .....	6
2.1.1 Pengertian Pasien .....	6
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pasien .....	6
2.1.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..	8
2.1.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	10
2.2 Pelayanan Keperawatan .....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	12
2.2.2 Perawat.....	14
2.2.3 Pengertian Pelayanan Keperawatan .....	20
2.3 Kerangka Konsep.....	22
2.4 Deskripsi Kerangka Konsep .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Kerja.....	25
3.3 Populasi, Sample, Sampling .....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.2 Sample .....	26
3.3.3 Sampling .....	27
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional .....	27
3.4.1 Identifikasi Variabel .....	27
3.4.2 Definisi Operasional .....	27
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	30
3.5.1 Proses perijinan.....	30
3.5.2 Proses pengumpulan data.....	30
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.6.1 Pengolahan Data.....	32
3.6.2 Analisis Data .....	34
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.8 Etika Penelitian.....	35

3.8.1 Informed Consent.....	35
3.8.2 Anonimity .....	35
3.8.3 Confidentiality .....	35
3.8.4 Bebas Dari Penderitaan .....	36
3.8.5 Bebas Dari Eksploitasi.....	36
3.8.6 Resiko .....	36
3.8.7 Self Determination.....	36
3.8.8 Right in Fair Treatment.....	36
3.8.9 Privacy .....	37
3.9 Justice.....	37
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil penelitian .....	37
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	37
4.2 Data Umum .....	38
4.3 Data Khusus.....	39
4.4 Pembahasan .....	42
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	46
5.1 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN &amp; DOKUMENTASI.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konsep.....	21
Gambar 3.1 Gambar Kerangka Kerja.....	24



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Definisi Operasional .....	29
Tabel 4.1 Tabel Data Umum .....	40
Tabel 4.2 Tabel Data Khusus .....	41
Tabel 4.3 Tabulasi Silang .....	41





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian .....	56
Lampiran 2 : Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	57
Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	58
Lampiran 4 : Kuisisioner Penelitian .....	59
Lampiran 5 : Surat Perijinan .....	63
Lampiran 6 : Mastersheet Data Umum .....	64
Lampiran 7 : Mastersheet Data Khusus .....	66
Lampiran 8 : Dokumentasi .....	69



## DAFTAR SINGKATAN

**BAKESBANPOL** (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)

**DINKES** (Dinas Kesehatan)



## ABSTRAK

Abdullah, Nur Wahyu. 2021. **Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo**, Karya Tulis Ilmiah, Program Studi DIII Keperawatan, Institut Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing (1) Mustriwi, M.Kep (2) Apriyani Puji H., S.Kep., Ners, M.Kep

Pelayanan keperawatan ditujukan untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal untuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut secara optimal dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Arjasa.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021. Populasinya adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Arjasa berjumlah 40 responden. Tehnik sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Menggunakan analisis univariat. Data ini diambil dengan menggunakan kuesioner.

Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Arjasa dengan total 40 responden sebagian besar dengan kategori tidak puas sebanyak 26 orang (65%) kategori puas sebanyak 13 orang (32,5%) dan hanya 1 orang yang merasa tidak puas (2,5%).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah pendidikan, pekerjaan, usia, lingkungan, dan informasi atau pengetahuan yang didapat. Melihat hasil penelitian ini, maka diharapkan lembaga dapat lebih meningkatkan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

**Kata Kunci : Pelayanan keperawatan di Puskesmas Arjasa, tingkat kepuasan pasien.**



## ABSTRACT

Abdullah, Nur Wahyu. 2021. **Overview of Patient Satisfaction Regarding Nursing Services at the Arjasa Health Center Situbondo Regency**, Scientific Writing, Nursing DIII Study Program, Institute of Science and Health, dr. Soepraoen Malang. Supervisor (1) Mustriwi, M.Kep (2) Apriyani Puji H., S.Kep., Ners, M.Kep

Nursing services are aimed at helping individuals both sick and healthy, from birth to death to increase their knowledge and abilities so that these individuals can optimally carry out daily activities independently. This study aims to determine the level of patient satisfaction at the Arjasa Health Center.

The method used in this research is descriptive. This research was conducted in March 2021. The population is 40 respondents who have received health services at the Arjasa Health Center. The sampling technique used in this research is accidental sampling. Using univariate analysis. This data was taken using a questionnaire.

The results showed that the level of patient satisfaction at the Arjasa Health Center with a total of 40 respondents mostly in the less satisfied category as many as 26 people (65%) in the satisfied category as many as 13 people (32.5%) and only 1 person who was not satisfied (2.5%).

Factors that influence satisfaction are education, occupation, age, environment, and information or knowledge obtained. Seeing the results of this study, it is hoped that the institution can further improve the nursing services provided to patients.

**Keywords:** Nursing services at Arjasa Public Health Center, patient satisfaction level.