

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS NGEBEL KABUPATEN PONOROGO**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**



Oleh :

Annastasia Diah Anggraini

Nim.125070218113009

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

HUBUNGAN ANTARA KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS NGBEL KABUPATEN PONOROGO

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

Annastasia Diah Angraini

NIM. 125070218113009

Telah di uji pada

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Mei 2016

dan dinyatakan lulus oleh :

Penguji I

Ns. Mukhamad Fathoni, S.Kep, MNS

NIP. 197802202005011002

Penguji II/Pembimbing I

Penguji III/ Pembimbing II

Dr. Ahsan, S. Kp. M.Kes
NIP. 196408141984011001

Ns. Ikhda Ulya, S.Kep, M.Kep.
NIP.2010038505172001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Keperawatan

Dr. Ahsan, S. Kp. M.Kes
NIP. 196408141984011001

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah member petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo”.

Dengan selesainya tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. dr. Sri Andarini, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi Ilmu Keperawatan di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
2. Dr. Ahsan S.Kp.,M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan FKUB yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ns. Mukhamad Fathoni. S.Kep.,MNS selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
4. Dr. Ahsan S.Kp, M.Kes sebagai pembimbing pertama yang telah membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ns. Ikhda Ulya S.Kep,. M.Kep sebagai pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberi semangat serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Ns. Heni Dwi Windarwati, S.Kep, M.Kep., Sp.Kep.J selaku dosen pembimbing akademik yang telah mendidik, membimbing dan mengajarkan penulis berbagai hal sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Segenap TIM tugas akhir yang telah membantu penulis dalam pengurusan dan penyelesaian birokrasi tugas akhir di FKUB.
8. Kepala Puskesmas, Perawat dan Seluruh Karyawan di Puskesmas Ngebel yang sudah membantu peneliti dalam perizinan dan melakukan penelitian.
9. Yang tercinta Ibunda Martini, Ayahanda Arief Fudiyono S.Sos , dan adik tercinta Nadia Sofia Salsabilla yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan dorongan secara material dan spiritual.
10. Yang terkasih teman – teman PSIK angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat, doa, serta motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang turut berperan dalam penyelesaian karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga proposal ini nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan penyusun pada khususnya sebagaimana yang diharapkan. Amin.

Malang, 12 Mei 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kinerja Perawat	7
2.1.1 Definisi Kinerja	7
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	8
2.1.3 Penilaian Kinerja Perawat.....	9
2.1.4 Model dan Metode Penilaian Kinerja	11
2.1.5 Standar Kinerja	14
2.1.6 Alat Ukur Penilaian Kinerja.....	14
2.2 Konsep Kepuasan.....	15
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	15
2.2.2 Kepuasan Pasien.....	16



2.2.3 Teori Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	19
2.2.5 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	20
2.2.6 Mengukur Tingkat Kepuasan	21
2.3 Konsep Perawat	22
2.3.1 Definisi Perawat.....	22
2.3.2 Peran Perawat.....	22
2.3.3 Peran dan Fungsi Perawat Puskesmas	26
2.4 Pelayanan Asuhan Keperawatan	27
2.4.1 Definisi Pelayanan Keperawatan	27
2.4.2 Aspek Pelayanan Keperawatan	27
2.4.3 Proses Asuhan Keperawatan.....	29

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA

3.1 Kerangka Konsep	36
3.2 Deskripsi Kerangka Konsep.....	37
3.3 Hipotesis Penelitian	37

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	38
4.2 Populasi dan Sampel.....	38
4.2.1 Populasi Penelitian	38
4.2.2 Sampel	39
4.2.3 Teknik Sampling	40
4.3 Variabel Penelitian	40
4.3.1 Variabel Independen.....	40
4.3.2 Variabel Dependen	40
4.4 Lokasi dan waktu penelitian	41
4.5 Intrumen Penelitian	41
4.5.1 Intrumen Kinerja Perawat	41
4.5.2 Intrumen Kepuasan Pasien	41
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.6.1 Uji Validitas.....	42
4.6.2 Uji Reliabilitas	43



4.7 Definisi Operasional	45
4.8 Pengumpulan Data.....	47
4.8.1 Tahap Persiapan	47
4.8.2 Tahap Pelaksanaan.....	47
4.9 Alur Penelitian	48
4.10 Analisa Data	49
4.10.1 <i>Editing</i>	49
4.10.2 <i>Coding</i>	49
4.10.3 <i>Processing</i>	49
4.10.4 <i>Cleaning</i>	49
4.11 Rencana Analisa Penelitian	50
4.11.1 Analisa Univariat.....	50
4.11.2 Analisa Bivariat.....	50
4.12 Etika Penelitian	51
4.12.1 <i>Autonomy</i>	51
4.12.2 <i>Confidentiality</i>	51
4.12.3 <i>Informed Consent</i>	51
4.12.4 <i>Justice</i>	51

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1 Karakteristik Responden	53
5.1.1 Karakteristik Responden Perawat (Usia)	53
5.1.2 Karakteristik Responden Perawat (Pendidikan)	54
5.1.3 Karakteristik Responden Perawat (Masa Kerja).....	55
5.1.4 Karakteristik Responden Pasien (Usia).....	56
5.1.5 Karakteristik Responden Pasien (Jenis Kelamin).....	57
5.1.6 Karakteristik Responden Pasien (Pekerjaan).....	58
5.2 Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel.....	59
5.3 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel.....	61
5.4 Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan	62

BAB 6 PEMBAHASAN

6.1 Kinerja Perawat 64

6.2 Tingkat Kepuasan Pasien 68

6.3 Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan 70

6.4 Implikasi Keperawatan 72

6.5 Keterbatasan Penelitian 73

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan 74

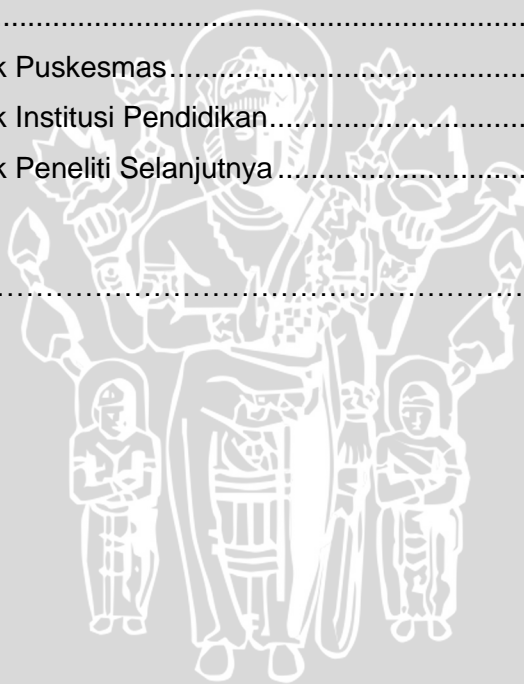
7.2 Saran 74

 7.2.1 Untuk Puskesmas 74

 7.2.2 Untuk Institusi Pendidikan 75

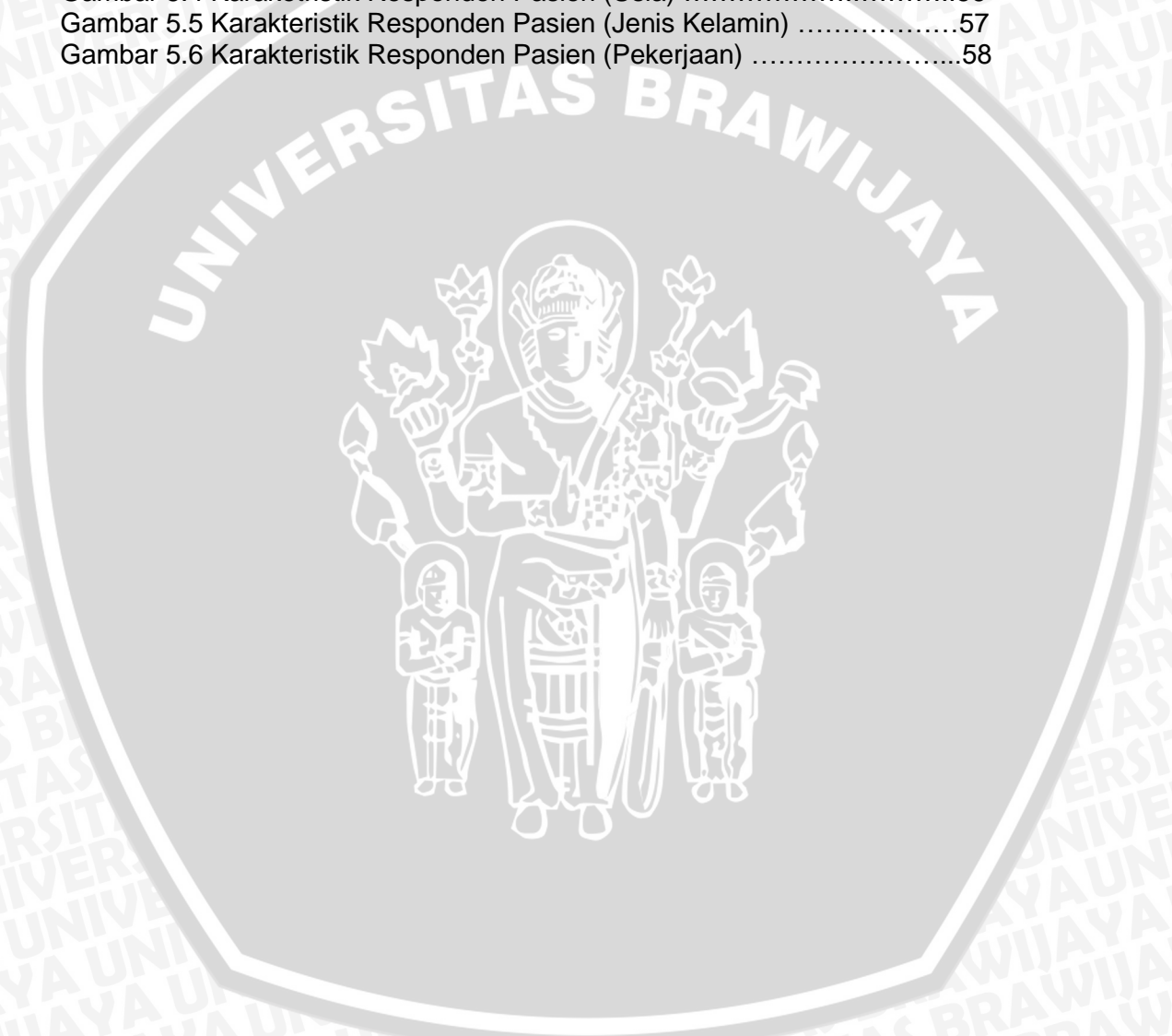
 7.2.3 Untuk Peneliti Selanjutnya 75

DAFTAR PUSTAKA 76



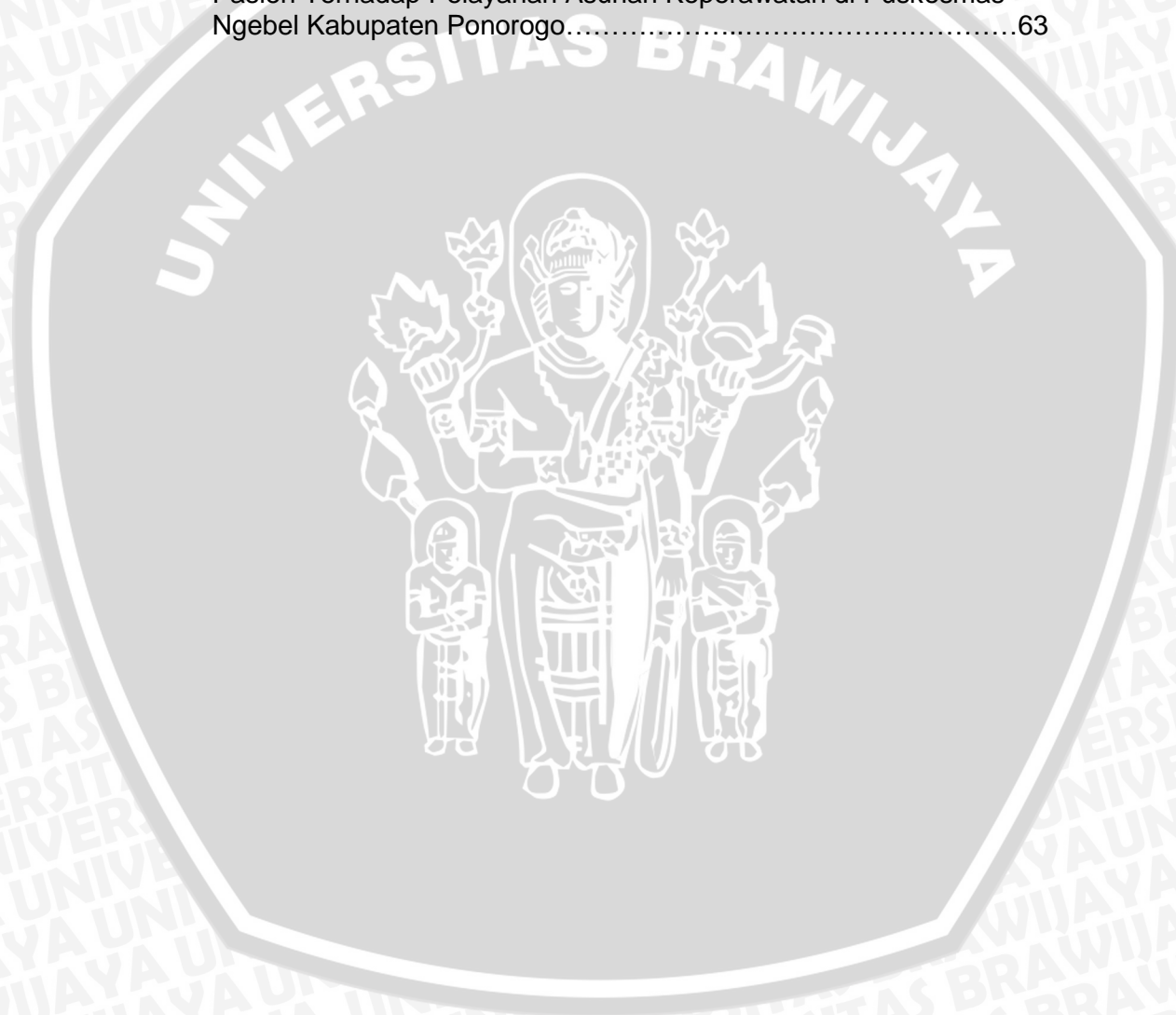
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....36
Gambar 4.1 Alur Penelitian48
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Perawat (Usia)53
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Perawat (Pendidikan)54
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Perawat (Masa Kerja)55
Gambar 5.4 Karakteristik Responden Pasien (Usia)56
Gambar 5.5 Karakteristik Responden Pasien (Jenis Kelamin)57
Gambar 5.6 Karakteristik Responden Pasien (Pekerjaan)58



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.2 Definisi Operasional	45
Tabel 5.7 Hasil Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel	59
Tabel 5.8 Hasil Berdasarkan Standar Kinerja Perawat	59
Tabel 5.9 Hasil Observasi Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel	60
Tabel 5.10 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel	61
Tabel 5.11 Hasil Berdasarkan Dimensi Tingkat Kepuasan	61
Tabel 5.12 Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan	62
Tabel 5.13 Tabulasi Silang Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	79
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden	80
Lampiran 3 Penjelasan Mengikuti Penelitian.....	81
Lampiran 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	83
Lampiran 5 Kuisisioner dan Lembar Observasi	84
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	93
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	98
Lampiran 8 Hasil uji Statistik.....	110
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Tugas Akhir.....	111
Lampiran 10 Etik Penelitian	115
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	116
Lampiran 12 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir	117
Lampiran 13 Curriculum Vitae.....	118
Lampiran 14 Dokumentasi	120

