

SKRIPSI

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN (USIA DAN PENDIDIKAN)
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSU ARAFAH ANWAR MEDIKA KEC. SUKODONO
KAB. SIDOARJO**

**Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI Kabupaten
Mojokerto**



**HERU SISWANTO
NIM : 201401148**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2018-2019**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa proposal ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur Plagiatisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, April 2019

Yang menyatakan

Heru Siswanto

201401148

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir Program

Judul : HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN (USIA dan
PENDIDIKAN) TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI
RSU ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO SIDOARJO

Nama : HERU SISWANTO

Nim : 201401148

Pada Tanggal :

Oleh :

Pembimbing I :

DUWI BASUKI, M.Kep

NIK. 162601 061

Pembimbing II :

EMYK WINDARTIK, M.Kes

NIK. 162 601 102

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto

Nama : HERU SISWANTO
Nim : 201401148
Judul : Hubungan karakteristik pasien (usia dan Pendidikan) terhadap
tingkat kepuasan rawat inap RS Arafah Anwar Medika Sukodono

Pada tanggal : 10 Mei 2019

Mengesahkan :

Tim penguji

Ketua : Ana Zakiyah, M.Kep.

Anggota : Duwi Basuki, M.Kep.

Anggota : Emyk Windartik, S.Kep., Ns., M.Kes.

Tanda tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



Ana Zakiyah, M.Kep
NIK. 162 601 036

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Hubungan Karakteristik Pasien (Usia Dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Arafah Anwar Medika Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”**. Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Dr. Sulaiman rosyid, M.M.Kes, selaku direktur RSUD Arafah Anwar Medika Kecamatan sukodono Kabupaten sidoarjo yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di RSUD Arafah Anwar Medika Kecamatan sukodono Kabupaten sidoarjo
2. Drs. Muhammad Sajidin S.Kep, M.Kep, selaku ketua Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiah M.Kep, selaku prodi S1 Keperawatan Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan di Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
4. Duwi Basuki, M.Kep, selaku pembimbing 1 skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
5. Emyk Windartik, S.Kep.Ns. M.Kes, selaku pembimbing 2 skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.

6. Staff dosen dan karyawan Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan skripsi ini.

Mojokerto, April 2019

Penulis

MOTTO

Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi, koneksi, dan pengaruh manusiawi.

Always be yourself no matter what they say and never be anyone else even if they look better than you.

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini untuk yang selalu bertanya :

“ KAPAN SKRIPSIMU SELESAI “

**Terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukan sebuah kejahatan,
bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang
hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukan kah sebaik-baik skripsi
adalah Skripsi yang SELESAI ? Baik itu tepat waktu maupun tidak tepat
waktu.**

**Dan terima kasih untuk yang sudah menemani dari skripsi ini yang hanya
sebuah lembaran hingga menjadi sebuah karya tulis ilmiah.**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan	7
1.4.2 Bagi Pelayanan Ilmu Keperawatan	7
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan	9
2.1.1 Definisi Kepuasan	9

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	10
2.2 Karakteristik Kepuasan Pasien	13
2.3 Dimensi Pokok yang Menentukan Kualitas Jasa Layanan	17
2.4 Aspek-aspek yang Menentukan Kepuasan Pasien	22
2.5 Metode Pengukuran Kepuasan	23
2.6 Instrumen Kepuasan	27
2.7 Penelitian Pendukung	29
2.8 Kerangka Teori.....	45
2.9 Kerangka Konsep.....	46
2.10 Hipotesis	47
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel.....	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampling	49
3.2.3 Sampel.....	49
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
3.3.1 Variabel.....	50
3.3.2 Definisi Operasional	51
3.4 Prosedur Penelirian	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	53
3..2 Instrumen Penelitian	53
3.5.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	54
3.5.4 Kerangka Kerja.....	54
3.6 Pengolahan Data	56
3.6.1 Editing.....	56

3.6.2 Coding.....	56
3.6.3 Scoring.....	57
3.6.4 Tabulating	59
3.6.5 Analisa Uji Statistik.....	59
3.7 Etika Penelitian	60
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
4.1.2 Data Umum	63
4.1.3 Data Khusus	65
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Usia Responden Rawat Inap	70
4.2.2 Pendidikan Responden Rawat Inap.....	72
4.2.3 Tingkat Kepuasan Responden Rawat Inap	73
4.2.4 Hubungan Usia dengan Kepuasan Responden	75
4.2.5 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Responden.....	76
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Instrumen Kepuasan Pasien berdasarkan karakteristik.....	27
Tabel 2.7	Penelitian Pendukung	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika Kec Sukodono Kab Sidoarjo.....	51
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodon. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	63
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden berdasarkan usia di ruang rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	64
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden berdasarkan pendidikan akhir di ruang rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019	64
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan di ruang rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	65
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien rawat inap di RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	65
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Aspek <i>Reliability</i> Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	66
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Aspek <i>Responsiveness</i> Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	66

Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Aspek <i>Assurance</i> Kuisisioner Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSU Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	67
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Aspek <i>Emphaty</i> Kuisisioner Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSU Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	68
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Aspek <i>Tangibles</i> Kuisisioner Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSU Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	68
Tabel 4.11	Usia pendidikan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	69
Tabel 4.12	Tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Arafah Anwar Medika. Kec. Sukodono. Kab. Sidoarjo bulan Februari tahun 2019.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika Kec Sukodono Kab Sidoarjo	45
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika Kec Sukodono Kab Sidoarjo	46
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Arafah Anwar Medika Kec Sukodono Kab Sidoarjo	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Studi Pendahuluan dan Riset	82
Lampiran 2	Surat Balasan dari RSU Arafah Anwar Medika Sukodono.....	83
Lampiran 3	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	84
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	85
Lampiran 5	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	86
Lampiran 6	Lembar Kuesioner	87
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 8	Tabulasi Data.....	97
Lampiran 9	Hasil Uji Statistika.....	96
Lampiran 10	Lembar Revisi Ujian Proposal.....	100
Lampiran 11	Lembar Konsul	101
Lampiran 12	Lembar Revisi Ujian Sidang.....	110
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian	111

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, A. H. (2011). *Riset Keperawatan & Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Anam asrul. dkk. 2012. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Keluarga Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit DKT Mojokerto*. Jurnal Keperawatan. Vol. 2. 1-21.
- Arifin Muhammad. Dkk. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 1-4.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiman.2010.*Jumlah Gangguan Jiwa*. Salemba Medika
- Dian, A. & Ramdan M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sidangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan. 1-11.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati AN. Suryawati H. dkk. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 9-14.
- Kurniawan A. & Intiasari A D. 2012. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 169-179.
- Lailah W. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien dan Kepuasan Perawat di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto*.Jurnal Skripsi Keperawatan STIKES Majapahit. 1-19.
- Mamik M.Kes. (2010). *Organisasi & Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. (J. Ahmad, Ed.) (Edisi 1). Surabaya: Prins Media.
- Merryani., Rompas S O. Pondag L. 2014. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruabf Interna RSUD Noongan*. Jurnal Keperawatan. 3-7.
- Nursalam.2011.*Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Pratik Keperawan Profesional*.Jakarta: Salamba Medika
- Perry, A., & Potter, P. (2010). *Fundamentals of Nursing* (Edisi 7). Jakarta:

Salemba Medika.

- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran ECG.
- Purwanti S. dkk. 2017. *Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata DAU Malang*. Jurnal Keperawatan. 688-699.
- Purwanto, Nglim. 2007. *Psikologi Pendidikan Remaja*. Bandung: Rosdakrya
- Sabarguna. B, S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sangaji, E. M. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian* : Jogjakarta : Penerbit Andi.
- Sari, P. A. (2015). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Applied Microbiology*, 119(3), 859-867.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan kesehatan (Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Stefan M. dkk. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Artikel Ilmiah. 1-17.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih Solichah. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. 6(1). 9-15
- Tirtahardja, Umar. 2010. *Pengantar Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Wibowo, S. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.