

**DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK
MANDIRI KEPERAWATAN DESA ADIRAJA TAHUN 2023**

SKRIPSI



Oleh :

ZAINUDIN NUROHMAN

NIM. 108222042

PROGRAM STUDI S 1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD

CILACAP

2024

**DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK
MANDIRI KEPERAWATAN DESA ADIRAJA TAHUN 2023**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Oleh :

ZAINUDIN NUROHMAN

NIM. 108222042

PROGRAM STUDI S 1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD

CILACAP

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN PASIEEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK MANDIRI KEPERAWATAN DESA ADIRAJA TAHUN 2023

SKRIPSI

Disusun Oleh :

ZAINUDIN NUROHMAN

NIM. 108222042

SKRIPSI ini telah Disetujui

Tanggal : 12 Januari 2024

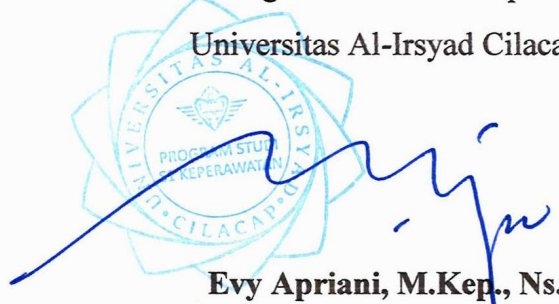
Pembimbing Utama : Ida Ariani, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An (.....)

Pembimbing Anggota : Bejo Danang. M.Kep., Ns (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Keperawatan

Universitas Al-Irsyad Cilacap


Evy Apriani, M.Kep., Ns.

NIP. 1031095158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : ZAINUDIN NUROHMAN
NIM : 108222042
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI
KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PRAKTIK MANDIRI
KEPERAWATAN DESA ADIRAJA TAHUN 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap

DEWAN PENGUJI :

Penguji Utama : Rusana, M.Kep., Ns., S.Kep., An


(.....)

Penguji Anggota I : Ida Ariani, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An


(.....)

Penguji Anggota II: Bejo Danang. M.Kep., Ns


(.....)

Ditetapkan di : Cilacap

Tanggal : 12 Januari 2024

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Al-Irsyad Cilacap



Sohimah, S.ST., M. Keb.

NIP. 10310 03 469

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat *Allah Subhanahu WaTa'ala*, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Deskripsi Karakteristik Dan Dimensi Kepuasan Pasien Pelayanan Keperawatan Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023". Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Al-Irsyad Cilacap. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap sekaligus.
3. Rusana, M.Kep., Ns., S.Kep., An selaku Penguji Utama yang telah memberikan saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
4. Ida Ariani, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An selaku Pembimbing Utama dan Penguji Anggota I yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini
5. Bejo Danang. M.Kep., Ns selaku Pembimbing Anggota dan Penguji Anggota II yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Universitas Al-Irsyad Cilacap.

7. Istri dan Anak tercinta yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun material dan doa restunya.
8. Rekan mahasiswa S-1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu memberikan semangat dan kerja samanya selama pendidikan.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih belum sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan Penulis untuk itu, Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Amin....

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Cilacap, 13 Januari 2024

Penulis

**DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK MANDIRI KEPERAWATAN DESA
ADIRAJA TAHUN 2023**

*Description Of Characteristics And Dimensions Of Patient Satisfaction With Nursing Services In Adiraja
Village Nursing Independent Practice, 2023*

Zainudin Nurohman¹, Ida Ariani², Bejo Danang³
^{1,2,3} Health Science Institute Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Praktik keperawatan mandiri merupakan tantangan yang harus disikapi oleh profesi keperawatan. Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apa deskripsi karakteristik dan dimensi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di praktik mandiri keperawatan desa adiraja 2023. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 41 pasien operasi katarak dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan SERVQUAL yang terdiri dari 43 item. Hasil penelitian didapatkan informasi paling banyak berumur 36-45 tahun sebanyak 12 responden (29,3%). Pada jenis kelamin pasien yang berkunjung sebagian besar adalah perempuan sebanyak 25 responden (61,0%), dan untuk pendidikan didapatkan hasil bahwa sebagian besar adalah berpendidikan menengah (SMA) sebanyak 31 responden (75,6%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *tangibles* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 24 responden (58,5%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *Reliability* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 25 responden (61,0%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *responsiveness* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 31 responden (75,6%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *assurance* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 33 responden (80,5%). tingkat kepuasan pasien berdasarkan *empathy* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 29 responden (70,7%).

Kata kunci: Kepuasan pasien, praktik mandiri keperawatan

ABSTRACT

Independent nursing practice is a challenge that must be addressed by the nursing profession. The measure of the success of a service is patient satisfaction. Patient satisfaction will be achieved if patients receive services that meet their needs and expectations. This study aims to examine the description of the characteristics and dimensions of patient satisfaction with nursing services in independent nursing practice in Adiraja Village 2023. The design of this research is descriptive quantitative using a cross sectional approach. The number of samples in this study was 41 cataract surgery patients and used a purposive sampling technique. This research instrument uses the SERVQUAL satisfaction questionnaire which consists of 43 items. The research results showed that the majority of respondents were 36-45 years old, 12 respondents (29.3%). In terms of gender, the majority of patients who visited were women, 25 respondents (61.0%), and for education, the results showed that the majority had secondary education (SMA), 31 respondents (75.6%). The level of patient satisfaction based on tangibles was mostly very satisfactory, as many as 24 respondents (58.5%). The level of patient satisfaction based on Reliability was mostly very satisfactory with 25 respondents (61.0%). The level of patient satisfaction based on responsiveness was mostly very satisfactory, with 31 respondents (75.6%). The level of patient satisfaction based on assurance was mostly very satisfactory, with 33 respondents (80.5%). The majority of patient satisfaction levels based on empathy were very satisfactory, as many as 29 respondents (70.7%).

Key words: Patient satisfaction, independent nursing practice

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah	4
C Tujuan Penelitian	5
D Manfaat Penelitian	6
E Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Pelayanan Keperawatan	11
2. Praktik Mandiri Keperawatan	21
3. Kepuasan Pasien	25
B. Kerangka Teori	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Kerangka Konsep.....	36
B. Hipotesis Penelitian	37
C. Variabel Penelitian.....	37

D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Desain Penelitian	43
F. Populasi dan Sampel.....	43
G. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	46
H. Etika Penelitian	46
I. Instrumen Penelitian	49
J. Pengolahan dan Analisa Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
A. Analisa Univariat.....	56
1. Karakteristik responden	56
2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Tangibles</i> (Sarana Fisik) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023	57
3. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023	57
4. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023.....	58
5. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023.....	59
6. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Empathy</i> (Kepedulian) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023.....	59
BAB V PEMBAHASAN	61
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	61
1. Gambaran karakteristik responden kepuasan di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja.	61
2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Tangibles</i> (Sarana Fisik) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023	62
3. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023	63
4. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023	64
5. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023.....	65
6. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan <i>Empathy</i> (Kepedulian) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja tahun 2023.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Teori	34
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi operasional	37
Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berkunjung di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023.....	56
Tabel 4.2 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Tangibles</i> (Sarana Fisik) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023	57
Tabel 4.3 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023	58
Tabel 4.4 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023	58
Tabel 4.5 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023	59
Tabel 4.6 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Empathy</i> (Kepedulian) di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja Tahun 2023	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Persetujuan (Spp) Untuk Ikut Serta Dalam
Penelitian (Informed Consent)
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien Pada Pelayanan
Keperawatan Di Praktek Mandiri Desa Adiraja
- Lampiran 4 SPSS
- Lampiran 5 Master Tabel *All Coding*
- Lampiran 6 Logbook
- Lampiran 7 Lembar Konsul

