

**GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI ANGKATAN LAUT KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**Oleh :
FITRIA ENDAH FARAHNITA
108222060**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

**GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI ANGKATAN LAUT KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S 1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Al Irsyad Cilacap**

**Disusun Oleh :
FITRIA ENDAH FARAHNITA
108222060**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Endah Farahnita
NIM : 108222060
Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Al-Irsyad Cilacap

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai denganketentuan yang berlaku.

Cilacap, Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Fitria Endah Farahnita

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI ANGKATAN LAUT KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Disusun oleh :

FITRIA ENDAH FARAHNITA

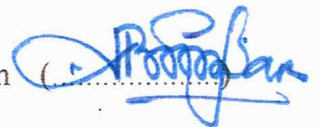
108222060

Skripsi ini Telah disetujui
Pada tanggal, Januari 2024

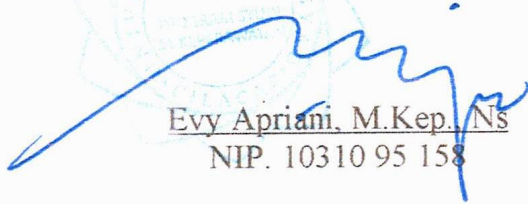
Pembimbing Utama : Suko Pranowo, M.Kep., Ns.,



Pembimbing Anggota : Ahmad Subandi, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An



Mengetahui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap



Evy Apriani, M.Kep., Ns.
NIP. 10310 95 158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Fitria Endah Farahnita
NIM : 108222060
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul : Gambaran Karakteristik Pasien dan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan [S.Kep] pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas AL-Irsyad Cilacap.

DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Evy Apriani ,M.Kep.,Ns

Penguji Anggota I : Suko Pranowo, M.Kep., Ns.,

Penguji Anggota II : Ahmad Subandi, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An.,

Ditetapkan di :
Tanggal :

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap


Sohimah, S.ST., M.Keb..
NIP. 10310 03 469

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selalu tercurah hanya kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap.
2. Sohimah, S.ST., M. Keb, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap dan
3. Evy Apriani, M.Kep., Ns., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
4. Suko Pranowo, M.Kep., Ns., selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Ahmad Subandi, M.Kep., Ns., Sp.Kep.An., selaku dosen pembimbing anggota yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Kepala Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan

7. Orang tua, suami dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral dan
8. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik fisik maupun moril, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kearah yang lebih baik.

Cilacap, Januari 2024

Penulis



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Al-Irsyad Cilacap dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Endah Farahnita
NIM : 108222060
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap Hak Bebas Royalti Noneksklusif [*Non-exclusive Royalty-Free Right*] atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Karakteristik Pasien dan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik
Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data [*database*], merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada Tanggal : Januari 2024

Yang menyatakan,

Fitria Endah Farahnita

**GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI ANGKATAN LAUT KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

*Description of Patient Characteristics and Quality of Nursing Services at the Indonesian Navy
Primary Outpatient Clinic, Cilacap Regency*

Fitria Endah Farahnita

Universitas Al-Irsyad Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam upaya penilaian sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang dikendaki tentang oleh pasien. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Tujuan:** Mengetahui karakteristik pasien dan mutu pelayanan keperawatan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan sampel adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap sebanyak 207 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji distribusi frekuensi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan memiliki rata-rata usia 36.57 tahun dengan usia termuda 18 tahun dan usia tertua 67 tahun, memiliki jenis kelamin perempuan (63.3%), memiliki pendidikan dasar (48.3%), dan memiliki status bekerja (53.1%). Mutu pelayanan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap dalam kategori memuaskan (69.1%). **Kesimpulan:** Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap memiliki mutu pelayanan dalam kategori memuaskan bagi pasien

Kata Kunci: Karakteristik, Mutu Pelayanan, Rawat jalan

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the main indicators in efforts to assess quality health services. Patient satisfaction is determined by the quality of health services desired by the patient. Improving the quality of service is one way to improve the quality of service. **Objective:** To determine the characteristics of patients and the quality of nursing services at the Pratama Outpatient Clinic for the Indonesian Navy, Cilacap Regency. **Method:** This type of research is quantitative research using a descriptive design with a cross-sectional approach. The sampling technique was accidental sampling with the sample being outpatients at the Pratama Outpatient Clinic of the Indonesian Navy, Cilacap Regency, totaling 207 respondents. The research instrument used a questionnaire sheet. Data analysis uses the frequency distribution test. **Results:** The results showed that the average age was 36.57 years with the youngest being 18 years and the oldest being 67 years, being female (63.3%), having primary education (48.3%), and working status (53.1%). The quality of service at the TNI Navy Outpatient Primary Clinic in Cilacap Regency is in the satisfactory category (69.1%). **Conclusion:** The TNI Navy Outpatient Primary Clinic in Cilacap Regency has service quality in the satisfactory category for patients

Keywords: Characteristics, Service Quality, Outpatient

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Teori.....	12
B. Kerangka Teori.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep.....	31
B. Variabel Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional	32
D. Desain Penelitian	33
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel Penelitian.....	33
F. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	35
G. Etika Penelitian	36
H. Teknik Pengumpulan Data.....	38

	I. Prosedur Pengumpulan Data.....	41
	J. Analisis Data.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
	A. Analisis Univariat.....	46
	B. Analisis Bivariat	47
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Interpretasi dan Diskusi Hasil.....	48
	B. Keterbatasan Penelitian.....	57
	C. Implikasi Penelitian.....	58
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3.1 : Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner.....	40
Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap.....	46
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Teori.....	30
Gambar 3.1	: Kerangka Konsep	31



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 : *Informed Consent*

Lampiran 3 : Lembar Kuesioner

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari Universitas Al-Irsyad Cilacap

Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian dari Klinik Pratama Rawat Jalan TNI
Angkatan Laut

Lampiran 6 : Master Tabel Penelitian

Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 8 : Surat Keterangan Lolos Uji Etik

Lampiran 9 : Lembar Konsultasi Pembimbing 1

Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Pembimbing 2