

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : ISMA YUNITA SARI
NPM : 1914301044
TANGGAL PERNYATAAN : 2023
TANDA TANGAN : ISMA YUNITA SARI



HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN POST OPERASI
DI RS YUKUM MEDICAL CENTRE
LAMPUNG TENGAH
TAHUN 2023**

Penulis

ISMA YUNITA SARI / NIM : 1914301044

Telah diperiksa dan disetujui Tim Pembimbing Skripsi Program Studi
Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
Tahun Akademik 2022-2023

Bandar Lampung, 16 Juni 2023

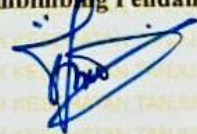
Tim Pembimbing Skripsi

Pembimbing Utama



Giri Udani, S.Kp., M.Kes.
NIP. 196202121990032001

Pembimbing Pendamping



Ns. Sunarsih, S.Kp., MM.
NIP. 196808271987112001

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POST OPERASI DI RS YUKUM MEDICAL CENTRE LAMPUNG TENGAH TAHUN 2023

Penulis

ISMA YUNITA SARI / NIM : 1914301044

Diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Akhir Program Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI Tahun Akademik 2022/2023
sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan

TIM PENGUJI
Penguji Utama


Kodri, S.Kp., M.Kes.
NIP. 196212191984021001

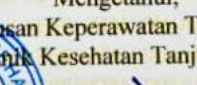
Penguji Anggota


Ns. Sunarsih, S.Kp., MM.
NIP. 196808271987112001

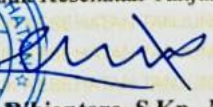
Moderator


Giri Udani, S.Kp., M.Kes.
NIP. 196202121990032001

Mengetahui,


Ketua Jurusan Keperawatan Tanjungkarang
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang




Tori Riniantoro, S.Kp., M.Kep.
NIP. 197111291994021001



BIODATA PENULIS

Nama : Isma Yunita Sari
NIM : 1914301044
Tempat, Tanggal Lahir : Terbanggi Subing, 13 Juni 2001
Agama : Islam
Alamat : Dusun Bumi Sari 2 Kampung Terbanggi Subing, Kec. Gunung Sugih, Kab. Lampung Tengah, Provinsi Lampung
Email : ismayunita2001@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD (2007-2013) : SDN 2 Terbanggi Subing
SMP (2013-2016) : SMPN 4 Gunung Sugih
SMA (2016-2019) : SMAN 1 Punggur
STR (2019-sekarang) : Politeknik Kesehatan Tanjungkarak Jurusan Keperawatan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang berjasa :

1. Ibu tersayang yang selalu mendukung, memberikan semangat dan mendoakan kesuksesan saya, serta memberikan yang terbaik untuk saya dan kepada ayahku tersayang yang sudah tenang diatas sana, selalu memberikan dukungan, semangat dan doa sebelum menghadap pencipta.
2. Ibu Giri Udani, S.Kp., M.Kes, dan Ns. Sunarsih, S.Kp.,MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
3. Bapak Kodri, SKp., M.Kes, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen keperawatan Poltekkes Tanjungkarang yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman selama menempuh pendidikan.
5. Teman-teman STR Keperawatan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam segala proses yang saya lalui.
6. Sahabat-sahabatku yang selalu ada dalam kondisi apapun dan semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tersayang serta pihak berjasa yang telah membantu saya dalam kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Saya menyadari hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Qs. Al-Baqarah (286)

“Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

HR. Muslim



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isma Yunita Sari
NIM : 1914301044
Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan : Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi Di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah Tahun 2023. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 2023

Yang menyatakan



(Isma Yunita Sari)

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
Skripsi, Mei 2023

Isma Yunita Sari

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POST OPERASI DI RS YUKUM MEDICAL CENTRE LAMPUNG TENGAH TAHUN 2023

xv + 42 halaman, 6 tabel, 10 lampiran

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisistik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Prosentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang berlaku. Berdasarkan fenomena yang di temukan di rumah sakit Yukum Medical Centre yaitu Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain (dirujuk), pulang dalam keadaan terpaksa sebelum sakitnya sembuh (pulang paksa). penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah Tahun 2023. Jenis Penelitian kuantitatif, menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan *Chi-square*. Subjek penelitian pasien post operasi sebanyak 100 pasien. Instrument menggunakan kuesioner. Waktu penelitian bulan Maret-April tahun 2023. Hasil penelitian didapatkan 79 responden (79%) mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan baik dan 79 responden (79%) merasa puas. Uji statistik didapatkan hasil $p\text{-value} = 0,000 \alpha (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre. Peneliti menyarankan agak terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan seperti terkontrolnya galon air minum secara teratur, kebersihan lingkungan dan pencahayaan serta saluran air agar tidak menimbulkan bau dan sarang nyamuk.

Kata kunci : kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, mutu pelayanan rumah sakit
Daftar Pustaka : 18 (2017 sd 2022)

TANJUNGKARANG HEALTH POLYTECHNIC

NURSING MAJOR

STUDY PROGRAM OF APPLIED NURSING APPLIED NURSING

Thesis, MEI 2023

Isma Yunita Sari

**THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE
LEVEL OF POST-OPERATING PATIENT SATISFACTION AT YUKUM MEDICAL
CENTER HOSPITAL, CENTRAL LAMPUNG, 2023**

xv + 42 pages, 6 tables, 10 attachments

ABSTRAK

A hospital is a health service institution that provides complete individual health services, providing inpatient, outpatient and emergency services. The task of a hospital as a health service institution is to provide quality health services and be responsible to the community, especially in its coverage area. Meanwhile, the function of the hospital is to provide specialist or secondary medical services and subspecialist or tertiary medical services. Meanwhile, patient satisfaction is related to the quality of hospital services. By knowing the level of patient satisfaction, hospital management can improve the quality of service. Percentage of patients who express satisfaction with services based on survey results with applicable instruments. Based on the phenomenon found at the Yukum Medical Center hospital, cases that often occur as a result of patient dissatisfaction are requests to move to another hospital (referral), returning home in a forced state before the illness is cured (forced return). This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of post-operative patient satisfaction at Yukum Medical Center Hospital, Central Lampung in 2023. This type of research is quantitative, using a cross-sectional approach using Chi-square. The research subjects were 100 post-operative patients. The instrument uses a questionnaire. The research period was March-April 2023. The research results showed that 79 respondents (79%) received good quality nursing services and 79 respondents (79%) were satisfied. The statistical test resulted in a p-value = 0.000 α (<0.05), so it can be concluded that there is a relationship between service quality and post-operative patient satisfaction at Yukum Medical Center Hospital. Researchers suggest continuing to improve facilities and services such as regularly controlling gallons of drinking water, environmental cleanliness and lighting and water channels so that they do not cause odors and mosquito nests.

Keywords: quality of health services, patient satisfaction, quality of hospital services

Bibliography: 18 (2017 to 2021)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah” untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang. Penulis menyadari, akan sangat sulit bagi penulis menyelesaikan proposal ini dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dewi Purwaningsih, S.SiT.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
2. Tori Rihiantoro, S.Kp.,M.Kep selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
3. Dwi Agustanti, S.Kp.,M.Kep.,Sp.Kom selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
4. Giri Udani SKp.,M.Kes, selaku Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.
5. Ns. Sunarsih, S.Kp.,MM, selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan memberikan saran-saran perbaikan untuk proposal.
6. Kodri, SKp., M.Kes, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan pembelajaran baru dalam penulisan serta isi proposal ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bandar Lampung, Maret 2023

Isma Yunita sari