

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PESERTA ASURANSI KESEHATAN
DI POLIKLINIK INTERNA**

**Prof. DR. R. D. KANDOU
MANADO**

SKRIPSI

Oleh

**ROLLY RAU
03061166**



**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2008**

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA ASURANSI
KESEHATAN DI POLIKLINIK INTERNA Prof. Dr.R.D. KANDOU MANADO**

**ROLLY RAU
03061166**

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS
KEPERAWATAN UNIVERSITAS KATOLIK
DE LA SALLE
MANADO
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Kesehatan Di Poliklinik Interna RSUD. Prof.
DR.R.D. Kandou Manado
2008**

Yang disusun dan diajukan oleh :

Rolly Rau

03061166

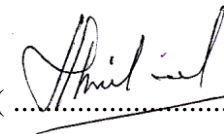
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada tanggal 9 Agustus 2008 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

TIM PENGUJI

1. Emiliana Tarigan, SKp. M.Kes

()

2. Christina Sinaga, SKp, M.Kes

()

3. Prof. Dr. Ir. Lucia C. Mandey MS

(.....)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk SKp

Consolatrix da Silva SKep.Ns

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul ” **Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Kesehatan Di Poliklinik Interna RSU. Prof. DR.R.D. Kandou Manado 2008**” telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Manado, 9 Agustus 2008

PEMBIMBING I



Emiliana Tarigan, SKp. M.Kes

PEMBIMBING II

Prof. Dr. Ir. Lucia C. Mandey Ms

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk SKp

Consolatrix da Silva SKep.Ns

ABSTRAK**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA
ASURANSI KESEHATAN DI POLIKLINIK INTERNA
Prof. DR.R.D. KANDOU MANADO
TAHUN 2008**

Oleh : Rolly Rau

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung gugat terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun karakteristik yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat antara lain umur, pendidikan, pengalaman kerja dan motivasi perawat.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan karakteristik perawat (umur, pendidikan, pengalaman kerja dan motivasi) dengan kualitas pelayanan. Serta untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif *cross sectional* yang dilakukan pada perawat yang bertugas di Poliklinik Interna (kelompok perawat) dan pasien peserta Askes yang berkunjung di Poliklinik Interna (kelompok pasien) Sampel dalam penelitian ini berjumlah 26 responden perawat dan 80 responden pasien peserta Askes yang termasuk dalam kriteria inklusif. Variabel independen yaitu karakteristik perawat. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien peserta Askes. Data didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan. Data dianalisis dengan melakukan uji Chi-square dan ada beberapa variabel dengan 3 sel yang memiliki nilai frekuensi kurang dari 5 maka pembacaan hasil dilanjutkan pada Fisher exact Test dengan nilai kemaknaan 0,05.

Hasil penelitian ini tidak ada hubungan karakteristik perawat; umur ($p = 0,094$), pendidikan ($p = 0,350$), pengalaman kerja ($p = 1,000$) dengan kualitas pelayanan perawat. Sedangkan karakteristik perawat; motivasi ($p = 0,002$) berhubungan dengan kualitas pelayanan perawat. Juga ditemukan ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan ($p = 0,000$) dengan kepuasan pasien.

Hal itu dapat disimpulkan bahwa motivasi berhubungan dengan kualitas pelayanan perawat, kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan umur perawat, pendidikan perawat, dan pengalaman kerja tidak ada hubungan dengan kualitas pelayanan perawat dipoliklinik interna. Diharapkan memperbaiki motivasi perawat (baik dari dalam maupun luar) untuk peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat dicapai kepuasan pasien.

Kata Kunci : Umur, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan, Perawat, Kepuasan Pasien, Peserta Askes, Poklinik Interna RSU Prof Dr. R.D. Kandou Manado.

KATA PENGANTAR

Segala puji hormat dan kemuliaan kupersembahkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya dalam hidupku.

Keberhasilan bukanlah usaha penulis semata tetapi merupakan doa dan dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati diiringi doa dan ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada:

1. Revi R. H. M. Tanod, MA selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Maria Vonny H. Rumampuk, SKp selaku Dekan Fakultas Keperawatan.
3. Consolatrix da Silva SKep.Ns, selaku Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan.
4. Emiliana Tarigan, SKp. MKep, selaku dosen pembimbing I
5. Prof. Dr. Ir. Lucia Mandey, selaku dosen pembimbing II
6. Papa dan mama terkasih serta semua "*basudara* " terima kasih atas kesabaran, perhatian dan kasih sayang serta kebijaksanaan dalam menghadapiku. Terima kasih sebanyak-banyaknya mewakili segala ketulusan yang tak bisa kubalas.
7. Seluruh dosen yang telah membimbing selama perkuliahan.
8. Seluruh perawat RSUD. Prof. DR.R.D Kandou Manado, terlebih khusus perawat Di Poliklinik Interna yang dengan sepenuh hati membantu penulis selama penelitian.
9. Seorang perawat yang telah meluangkan waktunya dan telah membimbing dalam penulisan skripsi.
10. Teman-teman seangkatan yang tak dapat kusebutkan satu persatu. Dan buat seseorang yang tersayang dan tercinta "Yang-yong" yang telah sangat sabar mendukung dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menerima aku apa

adanya dan permintaan maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan yang disengaja ataupun tidak.

Sebagai manusia yang penuh dengan segala kekurangan dan keterbatasan penulis tidak dapat membalas semua budi baik bapak/ibu dan teman-teman sekalian, tapi penulis hanya bisa berdoa biarlah Tuhan Yesus saja yang membalas semua kebaikan bapak/ibu dan teman-teman tersebut.

Manado, 9 Agustus 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Identitas	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
A. Definisi Perawat.....	7
a. Peran Perawat Sebagai Pelaksana	7
b. Peran Perawat Sebagai Kepemimpinan	7
c. Peran Perawat Sebagai Peneliti	8
B. Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan	9
4. Syarat Pokok Pelayanan Keperawatan.....	10
5. Pelayanan Rawat Jalan	11
6. Asuransi Kesehatan	11
7. Kepuasan Pasien	12

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DEFENISI OPERASIONAL	17
A. Kerangka Konsep	17
B. Defenisi Operasional	18
C. Hipotesis.....	19
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	20
C. Kriteria Sampel	22
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
E. Variabel Penelitian	22
F. Pengumpulan Data dan Analisis Data	23
G. Etika Penelitian	24
H. Keterbatasan Penelitian	25
BAB V HASIL PENELITIAN	27
A. Deskriptif RSUD Prof. Dr. R.D Kandou	27
B. Analisa Univariat	29
C. Analisa Bivariat.....	33
BAB VI PEMBAHASAN	39
A. Analisis Hubungan Karakteristik Perawat; Umur dengan Kualitas Pelayanan Perawat	39
B. Hubungan Karakteristik Perawat; Pendidikan Perawat dengan Kualitas Pelayanan Perawat	40
C. Hubungan Karakteristik Perawat; Motivasi Perawat dengan Kualitas Pelayanan Perawat	41
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Peserta ASKES	42
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44
Daftar Pustaka	46
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 1 Tabulasi Silang Hubungan Karakteristik Perawat ; Umur Dengan Kualitas Pelayanan Di Poliklinik Interna RSUD Prof. Dr. R.D Kandou	33
Tabel 2 Tabulasi Silang Hubungan Karakteristik Perawat; Pendidikan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di Poliklinik Interna RSUD Prof. Dr. R.D Kandou.....	34
Tabel 3 Tabulasi Silang Hubungan Karakteristik Perawat; Motivasi Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di Poliklinik Interna RSUD Prof. Dr. R.D Kandou.....	36
Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Karakteristik Perawat; Kualitas pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Peserta ASKES Di Poliklinik Interna RSUD Prof. Dr. R.D Kandou	37

Daftar Gambar

Gambar 1 Kerangka Konsep.....	17
Gambar 2 Distribusi Karakteristik Perawat Menurut Umur.....	29
Gambar 3 Distribusi Karakteristik Perawat Menurut Pendidikan.....	30
Gambar 4 Distribusi Menurut Motivasi Responden Perawat.....	30
Gambar 5 Distribusi Menurut Kualitas Pelayanan Responden Perawat.....	31
Gambar 6 Distribusi Menurut Kualitas Pelayanan Responden Pasien.....	31
Gambar 7 Distribusi Menurut Tingkat Kepuasan Responden Pasien Peserta ASKES.....	32

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Lembaran Permohonan Data Penelitian
Lampiran 2	Bimbingan Riset Keperawatan/Skripsi
Lampiran 3	Lembaran Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 4	Lembar Kuesioner
Lampiran 5	Master Tabel Penelitian
Lampiran 6	Hasil Uji Penelitian