



**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN**

**KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMAN 1**

**YOGYAKARTA TAHUN 2023**

**EUNIKE PRASETYOWATI**

**1902041**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA 2024**

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMAN 1  
YOGYAKARTA TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**EUNIKE PRASETYOWATI**

**1902041**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta Tahun 2023” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi sarjana keperawatan Program Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Februari 2024



Eunike Prasetyowati

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN**

**KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMAN 1**

**YOGYAKARTA TAHUN 2023**

**EUNIKE PRASETYOATI**

**1902041**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk dilakukan  
ujian skripsi**

**Yogyakarta, 06 Februari 2024**

**Dosen Pembimbing**



**I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep.**

HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang

Pada

Tanggal: 06 Bulan: 02 Tahun: 2024

**Ketua Penguji**

Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns, MAN

**Penguji I**

Mei Rianita Sinaga, S.Kep., Ns, M.Kep

**Penguji II**

I Wayan Sudarta, S.Kep. Ns, M.Kep.

Mengesahkan,  
**Ketua STIKES Bethesda Yakkum**  
Yogyakarta

Nurliana Haningtyas, S.Kep.Ns.,  
M.Kep.Sp Kep.MB., Ph.D.NS.

Mengetahui,  
**Ketua Prodi Sarjana Keperawatan**  
**STIKES Bethesda Yakkum**  
Yogyakarta

Indah Prawesti S.Kep., Ns., M.  
Kep

## MOTTO

“Bila Kau ijinkan sesuatu terjadi, ku percaya semua untuk kebaikanku”

(Lagu Rohan: Waktu Tuhan)

“I have to make my parents proud and happy in this way, after this I hope I can be free to do whatever I want”

(Penulis)

Hidup memang penuh dengan kejutan. Tidak peduli bagaimana rumitnya kita memahami apa yang sedang terjadi. Setiap orang punya kejutan hidupnya masing-masing. Melakukan suatu hal yang memang bukan atas dasar kemauan diri sendiri memang tidak mudah, tapi menurutku apa yang sudah kita mulai, harus kita selesaikan. Sebagai bentuk rasa terimakasih dan tanggung jawab kita terhadap orang tua. Jangan bandingkan dirimu dengan yang lain, karena rintangan yang mereka hadapi berbeda dengan rintangan yang kita hadapi.

## PERSEMBAHAN

### Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang sangat baik, karena kasih setianya nyata dalam hidup saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga saya, terutama orang tua terkasih Bapak Djuwana dan Ibu Wening Kinarti, terimakasih untuk semua pengorbanan yang mami papi kasih untuk Ike. Terimakasih juga kerana sudah sangat sabar menunggu proses Ike yang tidak cepat. Untuk kakak saya Adventian, terimakasih untuk *suportnya* sampai Ike bisa menyelesaikan semua ini.
3. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep. terima kasih sudah menjadi pembimbing yang sangat baik, terima kasih sudah membimbing saya dari awal pembuatan skripsi ini, terima kasih sudah memberikan semangat, mengingatkan untuk terus berproses ditengah banyak hambatan yang saya lewati, terima kasih buat banyak hal yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik
4. Seluruh pihak yang membantu dalam proses penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
5. Terakhir, diri saya sendiri Eunike Prasetyowati, terima kasih sudah berusaha dan berjuang sejauh ini, terima kasih sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai dan memilih tetap bertahan ditengah banyak rintangan yang datang.

## ABSTRAK

**Eunike Prasetyowati.** “Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta Tahun 2023”

**Latar Belakang:** Keluarga pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat terkadang tidak memuaskan. Keluarga pasien mengatakan terkadang perawat kurang dalam memberikan informasi dan edukasi untuk pasien maupun keluarga pasien. Beberapa orang juga mengatakan dalam memberikan pelayanan terkadang dijumpai perawat yang kurang ramah.

**Metode:** Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner tentang tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan yang terdiri dari 20 item pertanyaan yang dimodifikasi oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *accidental Sampling* dengan jumlah sampel 52 responden. Analisis data menggunakan *deskriptif statistic* secara komputerisasi.

**Hasil:** Hasil karakteristik jenis kelamin perempuan dengan jumlah 92.3%, tingkat pendidikan Pendidikan Mengah Atas (SMA) dengan jumlah 57.7%, karakteristik responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 67.3%, dan hasil tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan dalam kategori puas 80.8%.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Gondokusuman I dalam kategori puas.

**Saran:** Masyarakat disarankan untuk dapat menggunakan fasilitas keperawatan yang dimiliki oleh puskesmas dengan baik, sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, masyarakat, pelayanan keperawatan, puskesmas  
Vii+113 halaman+8 tabel+2 skema+17 lampiran  
Kepustakaan:44, 2014-2021



## **ABSTRACT**

**Eunice Prasetyowati.** "Patient Family Satisfaction Level regarding Nursing Services at Gondokusuman 1 Health Center Yogyakarta in 2023"

**Background:** The patient's family said that the service provided by the nurses was sometimes unsatisfactory. The patient's family said that sometimes nurses were lacking in providing information and education to the patient and the patient's family. Some people also said that when providing services, sometimes they encounter nurses who are less friendly.

**Method:** This research design uses a descriptive design. The measuring instrument used was a questionnaire regarding the level of satisfaction of the patient's family regarding nursing services which consisted of 20 question items which were modified by the researcher. The sampling technique in this research was accidental sampling with a sample size of 52 respondents. Data analysis uses computerized descriptive statistics.

**Results:** Results of female gender characteristics with a total of 92.3%, educational level of upper secondary education (SMA) with a total of 57.7%, characteristics of respondents aged 36-45 years with a total of 67.3%, and results of the patient's family satisfaction level regarding nursing services in the satisfied category 80.8 %.

**Conclusion:** The level of satisfaction of the patient's family regarding nursing services at the Gondokusuman 1 Health Center is in the satisfied category.

**Suggestion:** The public is advised to make good use of the nursing facilities owned by the community health center, so that community satisfaction increases.

**Keywords:** Level of satisfaction, community, nursing services, health center  
VII+113 pages+8 tables+2 schemes+17 attachments  
**Bibliography:**44, 2014-2021

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kepada Allah yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta Tahun 2023” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.Ns., M.Kep.Sp Kep.MB., Ph.D.NS selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Ibu Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
3. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M. Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
4. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep selaku kordinator skripsi
5. Ibu Vivi Retno Intening., S.Kep., Ns, MAN selaku ketua penguji
6. Ibu Mei Rianita Sinaga, S.Kep., Ns, M.Kep selaku penguji 1

7. Ibu dr. Fransisca Bambang selaku kepala Puskesmas Gondokusuman I.
8. Ibu Daning Widi Istianti, S.Kep., Ns.,MNS. Selaku pembimbing akademik.
9. Tuhan Yesus Kristus yang sangat baik, karena kasih setiaNya nyata dalam hidup saya, sehingga saya dapat bertahan sampai saat ini.
10. Kakak saya, Adventian Yudha Pratama yang sangat saya kasihi, terimakasih karena selalu mendukung saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Riky Febrian, yang selalu memberi semangat serta memotivasi saya dan selalu mendengarkan keluh kesah saya dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Last, but not least untuk diri sendiri. Terimakasih karena sudah menepikan ego dan memilih untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Kamu hebat. Kamu bertanggung jawab. Tidak peduli seberapa putus asanya kamu melewati semua masalah yang datang pada saat penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini dan semangat melanjutkan rintangan selanjutnya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya.

Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 06 Februari 2024

Peneliti

Eunike Prasetyowati

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGATAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR SKEMA.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6

E. Keaslian Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Puskesmas .....	11
2. Pelayanan Keperawatan .....	14
3. Konsep Kepuasan Pelayanan Keperawatan .....	19
4. Konsep Keluarga.....	25
B. Kerangka Teori.....	30
C. Kerangka Konsep .....	31
D. Pertanyaan Penelitian.....	32
E. Variabel Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Desain Penelitian.....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Instrumen Penelitian.....	37
E. Uji Validitas dan Uji Rehabilitas .....	38
F. Etika Penelitian .....	39

G.	Prosedur Pengumpulan Data .....	41
H.	Analisi Data .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		48
A.	Hasil Penelitian .....	48
1.	Karakteristik Responden .....	48
	Karakteristik responden dalam penelitian ini dengan hasil sebagai berikut:.	48
2.	Analisis Univariat .....	50
B.	Pembahasan .....	51
1.	Karakteristik Responden .....	51
2.	Analisis Univariat .....	54
C.	Keterbatasan Penelitian .....	56
BAB V PENUTUP .....		57
A.	Kesimpulan .....	57
B.	Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....		59
LAMPIRAN .....		65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2. Definisi Operasional .....	33
Tabel 3. Kisi-kisi Umum.....	37
Tabel 4. Kisi-kisi Khusus.....	38
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023 .....	48
Tabel 6 Karakteristik responden berdasarkan usia di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023 .....	49
Tabel 7 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023 .....	49
Tabel 8 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023 .....	50

## DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori.....	30
Skema 2. Kerangka Konsep .....	31

STIKES BETHESDA YAKKUM



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Surat studi pendahuluan

Lampiran 2.Surat Balasan Dinas Kesehatan

Lampiran 3 Surat Ethical Clereance

Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Uji Validitas Dan Reliabilitas di Puskesmas

Gondokusuman 2

Lampiran 5 Surat Balasan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 8.Lembar Informed Conseent

Lampiran 9.Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 10.Kuisisioner Penelitian

Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 12 Output Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 13 Tabel Olahan Data

Lampiran 14 Tabel Khusus

Lampiran 15.Anggaran Biaya

Lampiran 16 Jadwal Kegiatan

Lampiran 17 Lembar Konsultasi