



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN
ANAK RSUD BIAK
PAPUA 2015**

Penelitian

OLEH : JUNITA AMELIANA FATUBUN

NIM: 201412023

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2016**



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN
ANAK RSUD BIAK
PAPUA 2015**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

**OLEH : JUNITA AMELIANA FATUBUN
NIM: 201412023**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2016**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian

Jakarta, Januari 2016

Junita Ameliana Fatubun

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Anak RSUD Biak 2015

XIV + 62 halaman, 13 tabel, 1 bagan, 13 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan harapan bagi orangtua dari anak yang dirawat di Rumah sakit. Kenyataan masih terdapat keluhan orang tua tentang kualitas pelayanan keperawatan anak yang meliputi: sikap kurang ramah. Penelitian bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan anak RSUD Biak. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian semua orang tua dari anak yang dirawat RSUD Biak. Jumlah sampel 66 responden; dengan *teknik sampling purposive*. Hasil univariat disimpulkan bahwa responden dewasa muda 63,6%, pendidikan menengah 60,6%, bekerja 60,6 %, sosek rendah 59,1 %, lama perawatan 3-6 hari 60,6 %, kepuasan orangtua 69,7 % dan orang tua yang tidak puas 30,3 %. Hasil analisis bivariat dengan *uji Chi-square* disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara umur $p v: 0,686$, pendidikan $p v: 0,283$, pekerjaan $p v: 0,539$, etnis $p v: 0,185$, sosek $p v: 0,656$, lama perawatan $p v: 0,800$. Simpulan dan saran: kualitas pelayanan keperawatan anak yang diterima belum memenuhi harapan dari masyarakat dirumah sakit tersebut, dengan demikian perlu peningkatan kompetensi & fasilitasnya.

Kata Kunci : kepuasan orang tua, pelayanan keperawatan anak

Daftar Pustaka : 27 buku, 9 jurnal (2005-2015), 9 website

SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES
PROGRAMME S-1 OF NURSING

Research Reports

Jakarta, Januari 2016

Junita Ameliana Fatubun

Factor Connected to the Satisfaction Level of the Parents towards Nursing Service at Child Room of Biak Regional general Hospital 2015

XIV + 62 page, 13 tables, 1 chart, 13 attachments

ABSTRACT

The quality of nursing services is every parent's wishes for their children who are treated in the hospital. The fact is that there are still complaints towards the quality of nursing service for children including hospitality. This research aimed to figure out factors connected to the satisfaction level towards nursing service at Child Room of Biak Regional General Hospital. The research was a quantitative research with correlative desing and cross sectional approach. The research population was all parents from children treated at Regional Hospital of Biak. The total of the samples was 66 respondents; with purposive sampling technique. The univariate result concluded that young adult respondents were 63,6%, middle school respondents were 60,0%, working respondents were 60,6%, low socio-economic respondents were 59,1%, 3-6 days of nursing period respondent were 60,6%, satisfied parents were 69,7%, and unsatisfied parents were 30,3%. The bivariate result with *Chi-square* test concluded that there was no significant relation between age $p v: 0,686$, Job $p v: 0,539$, ethnicity $p v: 0,185$, sosio-economics $p v: 0,656$, period of nursing time $p v: 0,800$. Conclusions and suggestions are that the quality of nursing service for children has not been fulfilled the expectation from society at the hospital, therefore, the increasing of competence and facilities are needed.

Keywords : Parent satisfaction, nursing service for children

Bibliography : 27 books, 9 journal (2005-2015) ,9 website

PERNYATAAN PERSETUJUAN
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN
ANAK RSUD BIAK
PAPUA 2015

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan Sint Carolus

Jakarta, Januari 2016

Pembimbing Metodologi



Dr Wilhelmus Hary Susilo,MM

Pembimbing Materi



E.Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp.M.Kes

Mengetahui,

Koordinator M.K Riset Keperawatan



E.Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp.M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

Jakarta, Januari 2016

Ketua



Lina Dewi Anggreani, M.Kep., Ners.Sp.Kep.An

Anggota



E.Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp.M.Kes

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir Program Studi S1 Keperawatan di Jakarta tahun 2016 dengan judul penelitian “FAKTOR-FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG ANAK RSUD BIAK 2015”.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis ingin mengucapkan terimakasih, kepada :

1. Ibu Emiliana Tarigan,S.Kp.,M.Kes. Selaku Ketua yayasan STIK Sint Carolus Jakarta
2. Ibu Ns.Justina Purwarini A., M.Kep.Sp.Mat. Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Ibu Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp. M.Kes. Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis selama penulisan penelitian.
4. Bapak Dr.Wilhelmus Harry Susilo, MM. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis selama penulisan penelitian.
5. Ibu Lina Dewi Anggreani, M.Kep.,Ners,Sp.Kep.An. Selaku dosen penguji hasil penelitian yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam menjalani ujian penelitan.
6. Dr.Catharina Butet Surjadiredja, MARS selaku direktur utama Rumah Sakit Carolus Summarecon Serpong yang memberikan izin untuk melakukan uji kuesioner penelitian
7. Ibu Bkti Wahyuni, Skp. Selaku Ketua Komite keperawatan Rumah Sakit Carolus Summarecon Serpong telah membantu dalam mendukung pelaksanaan uji kuesioner penelitian
8. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Biak yang telah memberikan izin selama penelitian

9. Bapak Daud Duwiri selaku Kepala Bagian Kepegawaian RSUD Biak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian
10. Irawaty N.D, S.kep sebagai kepala Unit anak yang telah memberi kesempatan dan mendukung dalam penelitian
11. Falentina VL Bonsapia, S.kep sebagai kepala Unit anak yang telah memberika kesempatan dan mendukung dalam penelitian
12. Teman-teman seperjuangan S1 keperawatan jalur B yang telah memberikan semangat dalam penyusunan penelitian ini
13. Kedua orang tua bpk S.Fatubun dan mama Margaretha tercinta yang mendukung, memberi motivasi, selalu berdoa untuk ananda setiap hari. Seluruh keluarga tercinta, antara lain : ka hen, mbak ita, ka nita, ka mumu, ka ningsih, ka domi, ka venli atas doa dan motovasi serta semangat kepada penulis. Semoga Tuhan Yesus dapat membalas semua kebbaiknya.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Demikian penulisan penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca dan untuk pengembangan dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

Januari, 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul dalam.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar Bagan.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
Lembar Orisinalitas.....	xiv
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
Bab II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Pelayanan Kesehatan.....	10
B. Pelayanan Keperawatan.....	11
C. Pelayanan Keperawatan Anak.....	11
D. Kepuasan.....	12
E. Kepuasan Orang tua.....	13
F. Keterkaitan Faktor-Faktor Dengan Kepuasan.....	14
G. Penelitian Terkait.....	19
Bab III : KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka konsep.....	24
B. Hipotesis penelitian.....	25

	C. Definisi operasional.....	26
Bab IV :	METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN	
	A. Desain Penelitian.....	34
	B. Populasi dan Sampel penelitian.....	34
	C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
	D. Etika Penelitian.....	36
	E. Alat Pengumpulan Data.....	37
	F. Metode Pengumpulan Data.....	39
	G. Tehnik Analisis Data.....	39
	H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	42
Bab V :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran dan Lokasi Penelitian.....	43
	B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
	C. Keterbatasan Penelitian.....	58
Bab VI :	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	59
	B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.

DAFTAR BAGAN

Halaman

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	25
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Orangtua Di RSUD Biak Desember 2015.....	46
Tabel 5.2 Distribusi Kepuasan Responden Dimensi Kepuasan Di RSUD Biak Desember 2015.....	47
Tabel 5.3 Distribusi Umur Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	48
Tabel 5.4 Distribusi Pendidikan Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	48
Tabel 5.5 Distribusi Pekerjaan Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	49
Tabel 5.6 Distribusi Etnis Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	49
Tabel 5.7 Distribusi Sosial Ekonomi Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	50
Tabel 5.8 Distribusi Lama Perawatan Responden Di RSUD Biak Desember 2015.....	50
Tabel 5.9 Hubungan antara Umur dan Tingkat Kepuasan Orangtua dari Anak yang Dirawat Di RSUD Biak Papua Tahun 2015.....	51
Tabel 5.10 Hubungan antara Pendidikan dan Tingkat Kepuasan Orangtua dari Anak yang Dirawat Di RSUD Biak Papua Tahun 2015.....	53
Tabel 5.11 Hubungan antara Pekerjaan dan Tingkat Kepuasan Orangtua dari Anak yang Dirawat Di RSUD Biak Papua Tahun 2015.....	55

Tabel 5.12 Hubungan antara Sosial Ekonomi dan Tingkat Kepuasan Orangtua dari Anak yang Dirawat Di RSUD Biak Papua Tahun 2015.....	56
Tabel 5.13 Hubungan antara Lama Perawatan dan Tingkat Kepuasan Orangtua dari Anak yang Dirawat Di RSUD Biak Papua Tahun 2015.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Materi- Metodologi

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal

Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Uji Kuesioner di RS Carolus

Summarecon serpong

Lampiran 7 Surat Balasan Uji Validitas dan Reliabilitas di RS Carolus

Summarecon serpong

Lampiran 8 Hasil Uji Kuesioner Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian di RSUD Biak Papua

Lampiran 10 Surat Balasan Ijin Penelitian dari RSUD Biak Papua

Lampiran 11 Hasil Univariat dan Bivariat SPSS versi 22

Lampiran 12 Tabel Komponen Kepuasan Responden Di RSUD Biak

Lampiran 13 Jadwal Penelitian

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junita Ameliana Fatubun

NIM : 201412023

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Januari 2016




(Junita Ameliana Fatubun)