



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN
PADA PELAYANAN HOME CARE
DI PKR PK Sint Carolus
JAKARTA PUSAT
2014**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Maria Geovania Podu

NIM : 2012-12-027

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM SI KEPERAWATAN
JAKARTA
2014**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian

04 Februari 2014

Maria Geovania Podu

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Home Care di Pelayanan Kesehatan di Rumah Pelayanan Kesehatan Sint Carolus, Jakarta Pusat 2014

6 bab, xii + 82 halaman, 14 tabel, 11 lampiran

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat yang semakin berkembang terhadap bentuk pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan *home care*. Keputusan menggunakan jasa ini didasarkan pada mutu pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik seseorang karena terbukti dari data yang disajikan yaitu banyaknya keluhan pasien dan keluarga terhadap mutu pelayanan kesehatan, bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Oleh karena itu penelitian bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien pada pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, desain studi *cross sectional* dengan jumlah sampel 39 orang keluarga pasien yang ditentukan melalui *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis univariat diperoleh jenis kelamin perempuan 61,5%, umur dewasa tengah (≥ 35 tahun) 92,3%, pendidikan tinggi ($\geq$ SMA) 92,3%, tidak memiliki pekerjaan 51,3%, dan tidak berpenghasilan atau $\leq$ Rp 15.000.000/tahun, dan tingkat kepuasan keluarga pasien 51,3%. Analisa bivariat menggunakan uji statistik *Spearman Rank Order Correlation Coefficient R* dan *Chi Square* dengan derajat kemaknaan (α) 5%=0,05 diperoleh tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan jenis kelamin ($X^2=0,208$; p value=0,648), umur (p value=0,53), pendidikan (p value=0,591), serta ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan pekerjaan ($X^2=5,757$; p value=0,016) dan penghasilan (p value=0,041). Jadi disarankan bagi PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat untuk meningkatkan mutu pelayanan dan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa menambahkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan seperti jenis penyakit, lama perawatan, frekuensi kunjungan, struktur keluarga, dan jarak rumah.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Keluarga Pasien, Pelayanan Home Care

Kepustakaan : 30 Buku (1983-2012) + 8 Jurnal (2000-2013)

**HEALTH SCIENCE HIGH SCHOOL SAINT CAROLUS
S-1 NURSING PROGRAM**

The research report
February 04th 2014
Maria Geovania Podu

Factors That Were Related To The Level Of Satisfaction Of The Patients' Family On The Home Care Service In PKR PK Saint Carolus, Central Jakarta 2014

6 Chapters, xii + 82 Pages, 14 tables, 11 attachments

ABSTRACT

Home Care existed due to the increasing numbers of demands on the health service. The initiation of this system was based on the quality of service which was thought to be satisfactory for those who deal with it. Satisfaction could be affected by a person's characteristics. This was proven through the data that was presented, such as the increasing numbers of complaints stated by the patients and their relatives related to the quality of health service, when the quality of health care is not always maintained and increased the number of patients likely to decrease. Therefore, this research was aimed to find out factors that were related to the level of satisfaction of the patients' family on the Home Care service in PKR PK Saint Carolus, Central Jakarta. This quantitative research was designed in *Cross Sectional* study with numbers of sample were 39 patients' family, which were chosen through *accidental sampling*. The data was elicited through questionnaires. Univariat analysis was gained through: female respondents 61,5%, middle ages respondents (≥ 35 years old) 92,3%, high school respondents ($\geq$ Senior High School) 92,3%, unemployed respondents 51,3%, no annual income or less than or equal to approximately 15.000.000 (million) rupiah, and the patients' relatives' level of satisfaction was 51,3%. Through Bivariat analysis of *Spearman Rank Order Correlation Coefficient R* and *Chi Square* with $\alpha 5\% = 0,05$ it was found that there was no significant correlation among level of satisfaction with *sex* ($X^2=0,208$; p value=0,648), *age* (p value=0,53) and *educational background* (p value= 0,591). However, it was found that there was correlation among level of satisfaction with *occupations* ($X^2=5,757$; p value=0,016) and *wage* (p value=0,041). Therefore, the result of this research could give a suggestion for the PKR PK Saint Carolus, Central Jakarta, to increase the quality of health service and for the incoming researchers, he / she may include factors which are related to satisfaction such as types of disease, duration day care, frequency of visits, family structure, and range of house.

Key words: Level of Satisfaction, Patients' Family, Home Care Service

References: 30 books (1983-2012) + 8 Journals (2000-2013)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN**

PADA PELAYANAN HOME CARE

DI PKR PK Sint Carolus

JAKARTA PUSAT

2014

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji laporan penelitian

Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

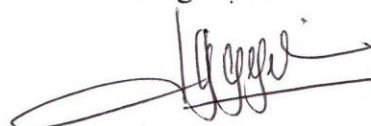
Jakarta, 04 Februari 2014

Pembimbing Metodologi



(Ir. Siti Sudjatini, MSi)

Pembimbing Materi



(Ns. Gerardina Sri Redjeki, M.Kep., Sp. Kom)

Mengetahui :

Kordinator M.K. Riset Keperawatan



(Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti, SKp., M.Kes.)

LEMBAR PENGESAHAN

PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

Jakarta, 04 Februari 2014

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Indriati', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

(Ns. Indriati Kusumaningsih, M.Kep, Sp. Kom)

Angota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gerardina', with a large, sweeping horizontal line drawn underneath the signature.

(Ns. Gerardina Sri Redjeki, M.Kep., Sp. Kom)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maria Geovania Podu
Tempat dan tanggal lahir : Bajawa-Ngada-Flores, 14 Desember 1989
Alamat Rumah : Mbay, Kabupaten Nagekeo, Flores NTT
Riwayat Pendidikan :

1. TK St. Theresia Danga (Mbay-Flores), lulus tahun 1996
2. SD Inpres Danga (Mbay-Flores), lulus tahun 2002
3. SMP Negeri 1 Aesesa (Mbay-Flores), lulus tahun 2005
4. SMA Katolik Baleriwu Danga (Mbay-Flores), lulus tahun 2008
5. Pendidikan Program Diploma III Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta Pusat, lulus tahun 2012
6. Pendidikan Program Sarjana Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta Pusat tahun 2012 – saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulis membuat laporan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana-S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus.

Dalam penulisan laporan penelitian ini, penulis banyak menemukan hambatan. Namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak maka semuanya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam kepada:

1. Ibu Asnet Leo Bunga, SKp., M.Kes.; selaku ketua STIK Sint Carolus.
2. Ibu Ns. Justina Purwarini Achiyati, M.Kep., Sp. Mat.; selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan.
3. Ibu Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti, S.Kep., M.Kes; selaku koordinator M.K Riset Keperawatan yang selalu memantau perkembangan proses penyusunan laporan penelitian ini.
4. Ibu Ns. Gerardina Sri Redjeki, M.Kep., Sp. Kom.; selaku pembimbing materi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan laporan penelitian ini.
5. Ibu Ir. Siti Sudjatini, MSi; Bpk Gantjang Amanulah, MA; Bpk Dr. Ir. Wilhemus Harry Susilo, M.M., IAI; selaku pembimbing metedologi penelitian yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan laporan penelitian ini.
6. Ibu Ns. Maria Astrid, M.Kep.,Sp.KMB; selaku pembimbing akademik yang memberikan dukungan selama proses akademik sampai penyusunan laporan penelitian ini.

7. Ibu Ns. Indriati Kusumaningsih, M.Kep, Sp. Kom; selaku penguji proposal dan laporan penelitian yang juga telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan laporan penelitian ini.
8. Semua dosen dan staf dosen program studi Sarjana Keperawatan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Direktur PK Sint Carolus yang telah memberi ijin melakukan penelitian.
10. Kepala bagian Pelayanan Kesehatan Rumah PK Sint Carolus yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
11. Kedua orang tua tercinta (papa Eugenius Lay dan mama Anita), kakak dan adik-adiku (Koko Fandy, Klinton, Stenly, Martin, Valentin, dan Anhette), Popo, Kakek, Mayen, Q'kung Jhony, Q'Viktor, Q'Deni, Nike, I'Tati, Om Luis, serta someone yang selalu mendoakan kesuksesan dan kesehatanku serta memberikan semangat.
12. Staf karyawan perpustakaan STIK Sint Carolus yang telah melayani dan membantu dalam mencari literatur pustaka.
13. Teman-teman seperjuangan tercinta Sarjana Keperawatan Tahun Ajaran 2012, I love You All khususnya Asta, Nia, Alex, Kak Megawati, Kak Yuliana dan Liani yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan laporan penelitian ini dan memberikan dukungan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga terlibat dalam membantu penyediaan sumber baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menyadari laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis akan sangat berterima kasih untuk semua kritik dan saran yang membangun guna perbaikan untuk penelitian lain yang akan mendatang.

Akhir kata penulis berharap laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya khususnya bagi profesi keperawatan dalam meningkatkan pelayanan yang profesional serta mutu pelayanan keperawatan. Semoga Tuhan memberkati kita semua.

Jakarta, 04 Februari 2014

Hormat

Maria Geovania Podu

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Home Care.....	9
1. Defenisi.....	9
2. Manfaat Home Care.....	10
3. Prinsip-prinsip Home Care	11
4. Faktor-Faktor Pengaruh Dilaksanakan Home Care.....	12
5. Peran Perawat dalam Pelayanan Home Care.....	13
6. Asuhan Keperawatan Home Care.....	14
B. Konsep Kepuasan.....	17
1. Defenisi.....	17
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	18
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19

C. Konsep Manajemen Mutu.....	24
1. Definisi.....	24
2. Dimensi Mutu.....	25
D. Penelitian Terkait.....	31
BAB III : KERANGKA KONSEP.....	41
A. Kerangka Konsep.....	41
B. Hipotesis Penelitian.....	42
C. Definisi Operasional	43
BAB IV : METODELOGI PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel penelitian.....	45
C. Tempat Penelitian.....	46
D. Waktu Penelitian.....	46
E. Etika penelitian.....	47
F. Alat Pengumpul Data.....	48
G. Uji Kuesioner.....	48
H. Mekanisme Pengumpulan Data.....	50
I. Teknik Analisis Data	52
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Home Care di PKR PK Sint Carolus.....	56
B. Interpretasi dan Diskusi Hasil Penelitian.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel Interpretasi Nilai r	54
Tabel V.1 Distribusi Responden (Keluarga Pasien) yang Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Menurut Jenis Kelamin Tahun 2013	58
Tabel V.2 Distribusi Responden (Keluarga Pasien) yang Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Menurut Umur Tahun 2013.....	59
Tabel V.3 Distribusi Distribusi Responden (Keluarga Pasien) yang Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Menurut Pendidikan Tahun 2013.....	59
Tabel V.4 Distribusi Responden (Keluarga Pasien) yang Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Menurut Pekerjaan Tahun 2013	60
Tabel V.5 Distribusi Responden (Keluarga Pasien) yang Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Menurut Penghasilan Tahun 2013.....	61
Tabel V.6 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pertanyaan Mengenai Kepuasan.....	62
Tabel V.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	64
Tabel V.8 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	65
Tabel V.9 Hubungan Antara Umur dengan Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	67
Tabel V.10 Hubungan Antara Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	69
Tabel V.11 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	71
Tabel V.12 Hubungan Antara Penghasilan dengan Tingkat Kepuasan Responden Pada Pelayanan Home Care di PKR PK Sint Carolus Jakarta Pusat Tahun 2013.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data Univariat
- Lampiran 3 : Hasil Pengolahan Data Bivariat
- Lampiran 4 : Hasil Uji Coba Kuesioner
- Lampiran 5 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 : Lembar Persetujuan Sebagai Responden
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Tabel Nilai r
- Lampiran 10 : Tabel Chi Square
- Lampiran 11 : Lembar Konsultasi