

**GAMBARAN MUTU LAYANAN KEPERAWATAN**

**DI PUSKESMAS BOAWAE**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Skripsi



Oleh:

Yunita Monika Uko Wea

NIM. 22020122183203

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2024**

## PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini, saya

Nama : Yunita Monika Uko Wea  
NIM : 22020122183203  
Fakultas/Departemen : Kedokteran/ Ilmu Keperawatan  
Jenis : Skripsi  
Judul : Gambaran Mutu Layanan Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan Departemen ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk soft copy untuk kepentingan akademia kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu minta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



Yunita Monika Uko Wea  
NIM 22020122183203

## **SURAT BEBAS PLAGIARISME**

Nama : Yunita Monika Uko Wea  
Tempat tanggal lahir : Wudu, 27 Agustus 1985  
Alamat rumah : Dadho, RT.003, Dusun 2, Desa Kelewae, Kecamatan  
Boawae, Kabupaten Nagekeo, Flores, NTT  
No. Telpon/Hp : 082235166519  
Email : yunitaukovea@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa dengan sesungguhnya penelitian saya yang berjudul “Gambaran Mutu Layanan Keperawatan” bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan Karya Ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



Yunita Monika Uko Wea  
NIM 22020122183203

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :  
**GAMBARAN MUTU LAYANAN KEPERAWATAN DI WILAYAH KERJA  
PUSKESMAS BOAWAE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yunita Monika Uko Wea  
NIM : 22020122183203

Telah disetujui sebagai usulan penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk di review

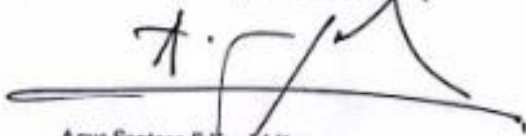
Pembimbing,



Sarah Ulliya, S.Kp.M.Kes  
NIP. 19770126 200112 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK Undip



Agus Santoso, S.Kp, M.Kep  
NIP. 19720821 199003 1 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa **Skripsi** yang berjudul  
**GAMBARAN MUTU LAYANAN KEPERAWATAN DI WILAYAH KERJA  
PUSKESMAS BOAWAE**

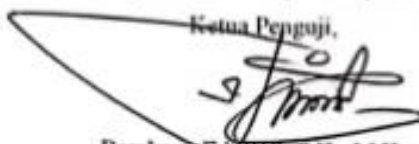
Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Yunita Monika Uko Wea

NIM : 22020122183203

Telah diuji pada 19 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk  
mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

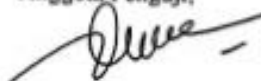
Ketua Penguji,



Bambang Eko W.S. S.Kp M.Kes

NIP. 19630307 198903 1 002

Anggota Penguji,



Nur Setiawati D.S.Kp M.Kep Sp.Kom Ph.D

NIP.19761230 200112 2 002

Pembimbing

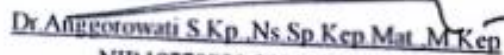


Sarah Ulliya S.Kp M.Kes

NIP.19770126 200112 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK UNDIP



Dr. Anggorowati S.Kp. Ns. Sp.Kep.Mat. M.Kep

NIP.19770830 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Gambaran Mutu Layanan Keperawatan di Puskesmas Boawae Kabupaten Nagekeo*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, serta dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keperawatan.

Semarang, 19 Juni 2024

Penulis

Yunita Monika Uko Wea

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa dan Bunda Maria Penolong sejati yang telah melimpahkan rahmat dan berkat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Gambaran Mutu Layanan Keperawatan di Puskesmas Boawae”.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Sarah Ulliya, S.Kp., M.Kes selaku dosen pembimbing yang dengan sepenuh hati memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Bambang Edi W.S, S.Kp., M.Kes selaku ketua penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nur Setiawati Dewi S.Kp., M.Kep., Sp.Kom selaku anggota penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat selaku Ketua Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Agus Santoso, S.Kp., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
6. Responden yang sudah meluangkan waktu untuk mendukung proses penelitian

7. Bapak/Ibu Pimpinan serta perawat yang bertugas di Puskesmas tempat dilakukannya penelitian, yang telah membantu dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini.
8. Suami Yohanes Don Bosco, dan ketiga putra putri kesayangan, Simon Gerarrdino, Chaetrine Maria dan Theresia Avila yang selalu memberikan dukungan dan motivasi terbesar bagi peneliti.
9. Kedua orang tua Alm. Bapak Emilyanus Dhae dan Ibu Klara Wona, Mertua Bapak Marsel Sopi dan Ibu Theresia Sila, serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, kekuatan, nasihat serta doa.
10. Teman-teman tercinta kelas B22 yang selalu kompak dalam menjalani tugas belajar di Universitas Diponegoro.
11. Pihak terkait yang tidak dapat kami sebut satu persatu, terimakasih

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keperawatan.

Semarang, 19 Juni 2024

Peneliti



Yunita Monika Uko Wea



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH .....	ii
SURAT BEBAS PLAGIARISME .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.2 Kerangka Teori .....	19
2.3 Kerangka Konsep .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
3.3 Waktu dan Tempat .....	22
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran .....	22
3.5 Instrumen Penelitian .....	27
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data .....	30
3.7 Analisa Data .....	32
3.8 Etika Penelitian .....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	35
4.1    Gambaran Karakteristik Responden.....	35
4.2    Gambaran Variabel Penelitian .....	36
BAB V PEMBAHASAN .....	39
5.1    Gambaran Mutu Layanan Keperawatan .....	39
5.2    Gambaran Domain Mutu Layanan Keperawatan.....	41
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	48
6.1    Kesimpulan .....	48
6.2    Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	xvi

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Gambar 2. 1 Kerangka teori penelitian .....	19
2.	Gambar 2. 2 Kerangka konsep penelitian.....	19

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	24
2.	Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	27
3.	Tabel 3. 3 Coding Data Variabel Penelitian .....	31
4.	Tabel 3. 4 Skoring Kuesioner Mutu Layanan Keperawatan .....	31
5.	Tabel 3. 5 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	33
6.	Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terhadap Mutu Layanan Keperawatan di Poli Rawat Jalan UPTD Puskesmas Boawae (n=322).....	35
7.	Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Keperawatan di Poli Rawat Jalan UPTD Puskesmas Boawae (n=322) .....	36
8.	Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi Pasien Berdasarkan Penilaiannya Terhadap Mutu Layanan Keperawatan di Poli Rawat Jalan UPTD .....	
9.	Puskesmas Boawae (n=322).....	36
10.	Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi Pasien Berdasarkan Jawaban Responden terkait Mutu Layanan Keperawatan di Poli Rawat Jalan UPTD Puskesmas Boawae (n=322).....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Lampiran 1 Persetujuan Penggunaan Kuesioner .....	xvi
2. Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	xvii
3. Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	xx
4. Lampiran 4 Ethical Clearance.....	xxiii
5. Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	xxiv
6. Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian .....	xxv
7. Lampiran 7 Catatan Konsultasi.....	xxvii

## ABSTRAK

**Yunita Monika Uko Wea**  
**Gambaran Mutu Layanan Keperawatan**  
**xxxii + 56 halaman + 10 tabel + 2 gambar + 7 lampiran**

**Pendahuluan :** Peningkatan mutu layanan keperawatan merupakan tujuan utama dalam pengembangan sistem kesehatan. Kualitas layanan yang optimal tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga aspek-aspek seperti keamanan, aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, penyedia layanan kesehatan, termasuk para perawat, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

**Metode :** Desain penelitian adalah kuantitatif deskriptif survei. Pengambilan data dilakukan dengan *Teknik purposive sampling* kepada 322 responden yang berkunjung ke Poli Rawat Jalan di Puskesmas Boawae. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Mutu Layanan Keperawatan*. Analisa data dilakukan dengan analisa univariat serta disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82,3 % responden mengatakan puas dan 17,7 % mengatakan tidak puas dengan mutu layanan di puskesmas. Mayoritas dalam seluruh dimensi mutu layanan keperawatan memiliki hasil kategori tidak puas yaitu *tangibility* 37 % kategori tidak puas, dimensi *reliability* 27 % kategori tidak puas, dimensi *responsiveness* 28 % kategori tidak puas, dimensi *assurance* 39,8 % kategori tidak puas dan pada dimensi *emphaty* 31,7 % kategori tidak puas.

**Kesimpulan:** Sebagian pasien menganggap bahwa masih ada perawat kurang profesional dalam pelayanan keperawatan, hal ini didukung dengan sarana prasarana serta teknologi yang menunjang proses pelayanan keperawatan agar tidak berkesan bahwa perawat menunda pelayanan. Perlu dilakukan audit mutu layanan keperawatan secara berkala di wilayah kerja agar perawat mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar layanan agar kebutuhan pasien terpenuhi.

**Kata Kunci :** Gambaran mutu, mutu layanan keperawatan, layanan keperawatan  
**Daftar Pustaka :** 48 (2009 - 2023)

## ***ABSTRACT***

**Yunita Monika Uko Wea**

### **Overview of the Quality of Nursing Services**

**xxxii + 56 pages + 10 tables + 2 pictures + 7 attachments**

**Introduction:** Improving the quality of nursing services is the main goal in developing the health system. Optimal service quality includes not only technical aspects but also aspects such as safety, accessibility, efficiency, and patient satisfaction. In this context, health service providers, including nurses, are required to continue to improve the quality of the services they provides.

**Method:** The research design is a quantitative descriptive survey. Data collection was carried out using a purposive sampling technique for 322 respondents who visited the Outpatient Clinic at the Boawae Community Health Center. Data was collected using the Nursing Service Quality questionnaire. Data analysis was carried out using univariate analysis and presented in the form of frequency distribution tables and percentages.

**Results:** The results of the study showed that 82.3% of respondents said they were satisfied and 17.7% said they were dissatisfied with the quality of services at the community health center. The majority of all dimensions of nursing service quality have resulted in the dissatisfied category, namely tangibility 37% in the dissatisfied category, reliability dimension 27% in the dissatisfied category, responsiveness dimension 28% in the dissatisfied category, assurance dimension 39.8% in the dissatisfied category and the empathy dimension 31.7% dissatisfied category.

**Conclusion:** Some patients think that there are still fewer professional nurses in nursing services, this is supported by infrastructure and technology that supports the nursing service process so that it does not give the impression that nurses are delaying services. It is necessary to carry out regular audits of the quality of nursing services in the work area so that nurses can provide services by professional standards and service standards so that patient needs are met.

**Keywords:** Quality description, quality of nursing services, nursing services

**Bibliography:** 48 (2009 - 2023)