

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PENERIMA PELAYANAN  
HOME CARE DI PUSKESMAS KASIHAN II KABUPATEN BANTUL  
YOGYAKARTA**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana keperawatan pada  
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh  
KARTIKA WIDI WARDANI  
NIM : 2005 032 0051

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2009**

# LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**GABARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PENERIMA  
PELAYANAN HOME CARE di PUSKESMAS KASIHAN II KABUPATEN  
BANTUL YOGYAKARTA  
2009**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:  
22 Agustus 2009

Oleh :  
**KARTIKA WIDI WARDANI**  
2005 032 0051

Penguji

Nunuk Sri Purwanti, S. Kp, M. Kes (.....)

Uswatun Khasanah, MNS (.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



(Dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes)

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

GABARAN YUNIKAT KEMERDEKAAN KELUARGA PENERIMA  
PELAYANAN KOMUNITAS DI PERUMAS KASIHAN II KABUPATEN  
BANGLI, YOGYAKARTA  
2009

Telah disetujui, teman dan ditinjau pada tanggal:  
22 Agustus 2009

Oleh :  
KARTIKA WIWI WARDANI  
2009 032 0051

Bangaji

..... (.....) M. Kes

..... (.....) Kes

.....  
Dekan Fakultas Keguruan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(Dr. H. Rizki Santosa, Sp.A., M.Kes)

Barang siapa mengamalkan ilmunya, maka Allah akan memberi ilmu yang belum ia ketahui dan Allah akan menolong dia dalam amalnya sehingga ia mendapatkan syurga.

Dan barang siapa yang tidak mengamalkan ilmunya, maka ia tersesat oleh ilmunya itu dan Allah tidak menolong dia dalam amalnya sampai ia mendapatkan neraka.

(Sabda Nabi Muhammad SAW)

Barang siapa mengamalkan ilmunya, maka Allah akan memberi ilmu yang belum ia ketahui dan Allah akan menolong dia dalam amalnya sehingga ia mendapatkan syurga.

"Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain"

(QS. Al-Lam Nasyrah : 6-7)

## MOTTO

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalmu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan banyak anugerah dan hidayah-Nya, sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi umat diseluruh dunia.

Atas rahmat dan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul Yogyakarta”**. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terwujudnya karya ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang telah membantu baik moral, tenaga, dan biaya serta hal lain yang sulit untuk disebutkan dari penyusunan proposal sampai selesainya karya tulis ilmiah ini.

Rasa terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

3. dr. H. Erwin Santoso, Sp.A, M.Kes., Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian.
4. Ibu Uswatun Khasanah, MNS, Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selaku dosen penguji untuk sarannya
5. Ibu Nunuk, S.Kep, M. Kes. selaku dosen pembimbing atas bantuan dan bimbingannya dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
6. Puskesmas Kasihan II Bantul dan responden yang telah bersedia bekerjasama dan memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian
7. Saudara-saudaraku tersayang yang senantiasa memberi dorongan, semangat dan do'a dalam membantu penelitian.
8. Trisno Wibowo, terima kasih atas segalanya, kesabaranmu dan tawamu adalah hal sederhana yang berharga sesederhana arti kebahagiaan dengan kehadiranmu.
9. Teman-teman PSIK 2005 atas segala suport, semangat, serta nasehat yang selalu terjalin diantara kita.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini, maka saran maupun kritik penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga bantuan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. *Amin.*

Yogyakarta, Agustus 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Pendukung.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori	
1. Kepuasan	
a. Pengertian Kepuasan.....	11
b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
c. Dimensi Kepuasan.....	14
d. Kepuasan dan Perilaku Kesehatan.....	16

e. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	17
2. Keluarga.....	19
3. Home Care	
a. Definisi Home Care.....	21
b. Landasan Hukum Home Care.....	23
c. Prinsip Home Care.....	24
d. Ruang Lingkup Home Care.....	26
e. Pemberi Pelayanan Home Care.....	27
f. Tahapan dalam Home Care.....	28
g. Hak – hak Penerima Layanan Home Care.....	31
B. Kerangka Konsep.....	32

### Bab III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Subyek Penelitian	
1. Populasi .....	33
2. Sampel.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	
1. Lokasi Penelitian.....	35
2. Waktu Penelitian.....	35
D. Variabel dan Definisi Operasional	
1. Variabel.....	36
2. Definisi Operasional.....	36



F. Cara Pengumpulan Data.....	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
H. Analisis Data.....	41
I. Kesulitan Penelitian.....	43
J. Etik Penelitian.....	43

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	43
1. Gambaran umum lokasi penelitian.....	43
2. Karakteristik responden.....	45
3. Tingkat Kepuasan Keluarga Home Care	
a. Dimensi Tangibles.....	47
b. Dimensi Reliability.....	48
c. Dimensi Responsiveness.....	49
d. Dimensi Assurance.....	50
e. Dimensi Empathy.....	51
B. Pembahasan.....	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan Home care.....	53

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Kisi – kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care.....	38
Tabel 2.	Karakteristik responden.....	45
Tabel 3.	Score Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care (Dimensi Tangibles).....	47
Tabel 4.	Score Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care (Dimensi Reliability).....	48
Tabel 5.	Score Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care (Dimensi Responsiveness).....	49
Tabel 6.	Score Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care (Dimensi Assurance).....	50
Tabel 7.	Score Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care (Dimensi Empathy).....	51

Kartika Widi Wardani. (2009). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care di Puskesmas Kasihan II Kab. Bantul Yogyakarta.

Pembimbing :

Nunuk Sri Purwanti S. Kp, M. Kes

## INTISARI

Home care merupakan suatu bentuk pelayanan keperawatan komunitas dan keperawatan keluarga yang menampilkan ketrampilan tehnikal tertentu yang dilaksanakan di rumah dengan focus utama adalah klien dan keluarga. Makin meningkatnya kebutuhan akan home care menandakan tingginya tingkat kepuasan yang telah tercipta. Kepuasan yang tercipta merupakan perasaan yang timbul berdasarkan pengalaman antara hal yang diinginkan dengan kenyataan yang didapat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui terpenuhinya dimensi tingkat kepuasan keluarga meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap pelayanan home care di Puskesmas Kasihan II Bantul.

Jenis penelitian ini adalah non eksperimen, dengan disain penelitian deskriptif. Sampel adalah keluarga yang menerima pelayanan home care yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Kasihan II Bantul. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dengan didapat 70 keluarga yang memenuhi criteria. Uji statistik menggunakan teknik *SPSS for Window Release 15.0*.

Hasil analisis diperoleh hasil (68,6%) atau 48 keluarga menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *tangibles*. Terdapat 43 keluarga atau (61,4%) menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *reliability*. Terdapat 36 keluarga atau (51,4%) menyatakan puas untuk dimensi kepuasan *responsiveness*. Terdapat 39 keluarga atau (55,7%) menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *assurance*. Terdapat 37 keluarga atau (52,9%) menyatakan puas untuk dimensi kepuasan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan agar pihak pemberi