

SKRIPSI
HUBUNGAN DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PASSO KECAMATAN BAGUALA
KOTA AMBON



OLEH :
NAMA : IVON DJOBAY
NPM : 12114201180070

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU
AMBON
2022

SKRIPSI

HUBUNGAN DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PASSO KECAMATAN BAGUALA KOTA AMBON

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Keperawatan**

Oleh :

IVON DJOBAY

12114201180070

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU

AMBON

2022

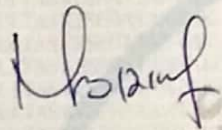
LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : IVON DJOBAY
NPM : 12114201180070
Hari : Sabtu
Tanggal : 12 November 2022
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,



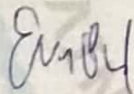
Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep
NIDN : 0012118109

Pembimbing II,



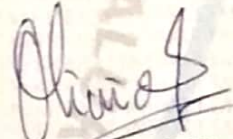
Ns. F. Manuhutu, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1225029301

Penguji I,



Ns. S. Embuai, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1229098901

Penguji II,



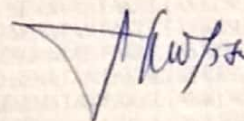
Ns. O. Talahatu, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1204079201

Mengesahkan
Dekan



B. Talarima, SKM., M.Kes
NIDN : 1207098501

Mengetahui
Ketua Program Studi Keperawatan



Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1223038001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ivon Djobay
NPM : 12114201180070
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Dan Motivasi Kerja perawat
Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Passo
Kecamatan Baguala Kota Ambon
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Kesehatan
Universitas : Universitas Kristen Indonesia Maluku

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah skripsi orisinil sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulisan dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain , bagaimana yang tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis Universitas Kristen Indonesia Maluku , dan oleh karena nya universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hokum dan etika yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya , dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di universitas Kristen Indonesia Maluku, dan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon,06 Desember 2022



IVON DJOBAY

12114201180070

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan Skripsi dengan judul **“HUBUNGAN DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PERAWAT DI PUSKESMAS PASSO KECAMATAN BAGUALA KOTA AMBON”** dapat terselesaikan.

Adapun tujuan penulismenyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Keperawatan di Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Untuk itu dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis:

1. Dr. Henky Herzon Hetharia, M. Th selaku rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku
2. Para Wakil Rektor I, II, III dan IV Universitas Kristen Indonesia Maluku
3. B. Talarima, SKM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku serta Para Pembantu Dekan I-III
4. Para Wakil Dekan I,II dan III Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia Maluku
5. Ns.S.R.Maelissa,S.Kep.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
6. Ns. Nenny Parinussa.,S.Kep.,M.Kep selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga, mengarahkan dan membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Ns. Feby Manuhutu.,S.Kep.,M.Kep selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga, mengarahkan dan membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. W. F. Mamuly., Skm.M.Kes selaku Penasehat Akademik dari penulis
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
10. Kepada kedua orang tua tercinta Bapa Liken, Mama Wani yang selalu ada dalam memberikan kasih sayang, doa, nasehat, menjadi penyemangat, dukungan dan kesabaran dalam setiap proses hidup penulis. Kakak Mide dan Ke 6 adik saya tercinta Godor, Hakham, Jelly, Anca, Lala, Anika terima kasih atas Doa, dan telah menjadi support system terbaik bagi penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan (Iti, Fellya, Dian, Isye, Putri, Tamar) yang

saling membantu, memberikan semangat, dukungan dan motivasi

12. Kepada member BTS Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang secara tidak langsung memberikan inspirasi, motivasi dan penyemangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini lewat karya-karyanya
13. *And last to my self, thank you for being strong in every day and thank you for trusting Allah SWT in all your worries. Flower needs time to bloom. Self, you did well!*

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan penulisan proposal ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ambon, 21 November 2022

Penulis

MOTTO

**“Dan Barangsiapa Bertakwa Kepada Allah, Niscaya Menjadikan
Kemudahan Baginya Dalam Urusannya.”**

(QS. At-Talaq : 4)

ABSTRAK

Ivon Djobay. 2022 “Hubungan Disiplin Dan Motivasi Kerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon”. (dibimbing oleh : Nenny Parinussa, Febby Manuhutu).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang di rasakan pasien di puskesmas, atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien puskesmas mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di puskesmas, sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku, sebuah rasa tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk menaati peraturan yang telah ditetapkan. Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional dengan 86 sampel menggunakan rumus slovin, dengan analisis Univariat dan Bivariat menggunakan Chi Square. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kepuasan pasien dengan p value = 0.004 dan motivasi kerja dengan kepuasan pasien dengan p value = 0.000. Berdasarkan penelitian ini diharapkan perawat di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon agar lebih meningkatkan kedisiplinan dan motivasi kerja agar pasien yang datang mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja

ABSTRACT

Ivon Djobay. 2022 "The Relationship between Discipline and Work Motivation of Nurses with Patient Satisfaction at the Passo Health Center, Baguala District, Ambon City". (supervised by : Nenny Parinussa, Febby Manuhutu).

Patient satisfaction is the result of the patient's assessment based on his feelings, regarding the implementation of health services at the puskesmas which have become part of the experience or what patients feel at the puskesmas, or it can be expressed as a way for puskesmas patients to evaluate to what extent the level of service quality at the puskesmas, so that it can lead to a feeling of satisfaction. Work discipline is an attitude and behavior, a sense of responsibility and obligation of employees to obey the rules that have been set. Motivation is a desire that arises from within a person or individual because he is inspired, encouraged and compelled to carry out activities with sincerity and pleasure. This research was conducted at the Passo Health Center, Baguala District, Ambon City. This study aims to determine whether there is a relationship between discipline and work motivation of nurses with patient satisfaction at the Passo Health Center, Baguala District, Ambon City. This study used a cross sectional approach with 86 samples using the slovin formula, with univariate and bivariate analysis using Chi Square. Measuring tool used is a questionnaire. The results of this study indicate that there is a relationship between work discipline and patient satisfaction with a p value = 0.004 and work motivation with patient satisfaction with a p value = 0.000. Based on this research, it is hoped that nurses at the Passo Health Center, Baguala District, Ambon City, will improve their discipline and work motivation so that patients who come to them get satisfaction with the services they receive.

Keywords: Patient satisfaction, Work Discipline, Work Motivation

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR ARTI LAMBANG,SINGKATAN DAN ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien	11
B. Tinjauan Umum Disiplin Kerja	19
C. Tinjauan Umum Motivasi Kerja	32
D. Kerangka Konsep	40
E. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu	42

C. Populasi dan Sampel	43
D. Variabel Penelitian	45
E. Defenisi Operasional	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Teknik dan Prosedur pengumpulan data	50
H. Pengolaham dan Analisa Data	52
I. Etika Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil	57
B. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	46
Tabel 4.1. Distriusi Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur, Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan do Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon	59
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Disiplin Kerja di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kita Ambon	61
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Kerja di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kita Ambon	62
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kita Ambon	63
Tabel 4.5. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon	64
Tabel 4.6. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian	40
--	----

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

<	: Kurang
≤	: Kurang dari
>	: Lebih
≥	: Lebih dari
n	: Frekuensi
N	: Total

Daftra Singkatan

WHO	: World Health Organization
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: Statiscal Product and Service Solution

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK. Pembimbing	83
Lampiran 2 Surat Ijin Pengambilan Data Awal	84
Lampiran 3 Surat Keterangan Pengambilan Data Awal	85
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	86
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	91
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	92
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian	93
Lampiran 9 Master Tabel	92
Lampiran 10 Hasil Output SPSS	97
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian	103