

**KARYA TULIS ILMIAH**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana  
Keperawatan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**PAWIT PUJI ASTUTI  
(20130320090)**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN KTI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Disusun oleh :

**PAWIT PUJI ASTUTI**


**20130320090**

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 26 Juli 2017

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

  
Novita Kurnia Sari, Ns., M.Kep  
NIK. 19811117200510173075

  
Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., Ph.D  
NIK.19720909200204173057

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat, HNC

NIK. 19770313200104173046

## HALAMAN MOTTO

*“Selalu berpikir positif dan ambil hikmah dari setiap kejadian”*

*“Jangan melihat siapa yang menyampaikan, tetapi ambil nasehat apa yang disampaikan”*

*“Orangtua adalah pintu surga yang paling tengah, apabila kamu mau maka siakanlah pintu tersebut atau peliharalah” (HR.Tirmidzi)*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui” (Al-Baqarah: 216)*

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pawit Puji Astuti  
Nim : 20130320090  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Yogyakarta, 15 Agustus 2017

Pawit Puji Astuti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini sebagai wujud terimakasihku yang sebesar-besarnya kepada:

Allah SWT yang telah membantu mempermudah dalam mengerjakan karya kecil ini dengan rahmat-Mu ya Allah tidak ada apa-apanya dan hamba sangat bersyukur oleh karunia-Mu.

Kepada orangtua ku tercinta (Muadi dan Rupiati) yang tidak ada habis-habisnya dalam mensupport anaknya ini untuk sukses dalam hal apapun, mereka senantiasa menjadi penyemangat terbesar dalam hidupku.

Kepada kakak-kakakku (Mbak Umi, Mas Anto, Mas Sabar, Cak Tamrin, Yuk De) yang tidak lupa juga selalu menaburkan semangat didiriku.

Kepada guru dan dosen ku yang dari dulu sampai sekarang selalu memberikan ilmu yang berkah dan bermanfaat untuk diri saya.

Kepada semua sahabat-sahabatku terkasih yang selalu menyemangati saya untuk menyelesaikan karya tulis ini dalam keadaan apapun.

Dan yang terakhir kepada teman-teman seperjuangan di PSIK angkatan 2013, yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan amanah ini.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga tersusunlah karya tulis ilmiah berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul”.

Penyusunan KTI ini dimaksud untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar sarjana keperawatan pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya serta kelancaran dalam penyusunan KTI.
2. Nabi Muhammad SAW yang menuntun umatnya dari jaman jahiliyah menuju jaman yang terang benderang.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Sri Sumaryani, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Mat.,HNC sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep sebagai dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
6. Ibu Fitri Arofiati, S.Kep.,Ns.,MAN.,Ph.D sebagai dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
7. Bapak (Muadi) dan Ibu (Rupiat) tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa kepada Penulis.

8. Bapak dan Ibu dosen PSIK FKIK UMY atas ilmunya yang diberikan kepada Penulis.
9. Kakak Penulis (Umi Farida, Lutfianto, Sabar Riyanto, Tamrin, dan Yuk Della) yang selalu memberikan motivasi untuk pengerjaan KTI.
10. Teman Kontrakan (Rohima, Jauharatul Ulumiyah, Tuti Awaliyah, dan Putri Agusti Saleha) untuk semangat dan dukungannya.
11. Sahabat-sahabatku (Riska Ayu MD, Nadya Rianda, Ade Palin S, Nurita Febriani, Merlisa Kesuma I, dan semua anggota kelas PSIK 2013) berjuang bersama-sama dalam penyusunan KTI.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga amal baik dari semua pihak mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Dalam pembuatan KTI ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat dibutuhkan guna penyempurnaan KTI ini. Semoga KTI dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 24 Agustus 2017

Penulis,

Pawit Puji Astuti

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                    | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN KTI.....            | ii   |
| HALAMAN MOTTO .....                    | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....      | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....              | v    |
| KATA PENGANTAR .....                   | vi   |
| DAFTAR ISI.....                        | vii  |
| DAFTAR TABEL.....                      | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | x    |
| DAFTAR SINGKATAN .....                 | xi   |
| INTISARI.....                          | xii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                  | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                 | 1    |
| A. Latar Belakang.....                 | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                | 7    |
| C. Tujuan Penelitian.....              | 7    |
| D. Manfaat Penelitian.....             | 8    |
| E. Penelitian Terkait.....             | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....           | 11   |
| A. Tinjauan Pustaka.....               | 11   |
| B. Kepuasan.....                       | 18   |
| C. Kerangka Teori.....                 | 27   |
| D. Kerangka Konsep.....                | 28   |
| E. Hipotesis.....                      | 29   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....         | 30   |
| A. Jenis Penelitian.....               | 30   |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 30   |
| C. Tempat dan Waktu.....               | 32   |
| D. Variabel Operasional.....           | 32   |
| E. Definisi Operasional.....           | 32   |
| F. Instrument Penelitian.....          | 33   |
| G. Uji Validitas.....                  | 34   |
| H. Uji Reabilitas.....                 | 35   |
| I. Proses Pengumpulan Data.....        | 36   |
| J. Pengelolaan dan Analisis Data.....  | 36   |
| K. Jalannya Penelitian.....            | 37   |
| L. Etika Penelitian.....               | 39   |



|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| A. Hasil Penelitian.....         | 41 |
| B. Pembahasan.....               | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 58 |
| A. Kesimpulan.....               | 58 |
| B. Saran.....                    | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA.....              | 60 |
| LAMPIRAN.....                    | 65 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel. 1</b> Definisi Operasional.....                         |    |
| <b>Tabel. 2</b> Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan.....         | 32 |
|   | 33 |
| <b>Tabel. 3</b> Kuesioner Kepuasan Pasien.....                    | 34 |
| <b>Tabel. 4</b> Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden..... | 43 |
| <b>Tabel. 5</b> Distribusi Frekuensi Mutu.....                    | 44 |
| <b>Tabel. 6</b> Distribusi Frekuensi Kepuasan.....                | 45 |
| <b>Tabel. 7</b> Analisis Keeretan Hubungan Mutu dan Kepuasan..... | 45 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar. 1</b> Kerangka Teori.....                                   | 28 |
| <b>Gambar. 2</b> Kerangka Konsep.....                                  | 29 |
| <b>Gambar. 3</b> Karakteristik Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan..... | 44 |
| <b>Gambar. 4</b> Karakteristik Dimensi Kepuasan Pasien.....            | 45 |

## DAFTAR SINGKATAN

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| RS  | : Rumah Sakit                         |
| SAW | : <i>Shallallahu 'Alaihi Wasallam</i> |
| SWT | : <i>Subhanallahu Wa Ta'ala</i>       |

## INTISARI

**Astuti, Pawit Puji.** (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **Pembimbing:**

Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia dianggap masih kurang memuaskan, dikarenakan beberapa alasan seperti, perawat kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan *caring* kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam memberikan motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap teraupetik kepada pasien. Hal ini menyebabkan kepuasan pasien pun masih kurang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif corelational dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 75 pasien yang diambil dari kelas II dan kelas III. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner mutu pelayanan keperawatan dengan nilai validitas 0,452-0,754 dan nilai reliabilitas sebesar 0,717. Keusioner kepuasan pasien dengan nilai validitas 0,465-0,915 dan nilai reliabilitas sebesar 0,740. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

**Hasil:** Mutu pelayanan keperawatan tergolong baik dengan persentase sebesar 89,3%. Tingkat kepuasan pasien tergolong cukup puas dengan persentase sebesar 68,0%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai  $p=0,005$  dan nilai  $r=0,319$ .

**Kesimpulan:** Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, perawat, pasien

*Astuti, Pawit Puji. (2017). The Correlation of the Nursing Service Quality with The Patients' Satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul. Scientific Paper of Nursing Science Study Program. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

**Advisor:**

*Novita Kurnia Sari, Ns., M.Kep*

**ABSTRACT**

**Background:** *The quality of nursing services in Indonesia is still considered unsatisfactory, because of several reasons such as, less of nurses's attention to the patient, less of nurses's give caring to patients, less of nurses's are responsive in dealing with complaints of patient and less of nurses's attention to therapeutik attitude to the patient. This causes the satisfaction of patient is still low. The purpose of this study was to determine the correlation of the nursing care quality with the patients' satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul.*

**Research Method:** *This research type is descriptive correlation with the cross-sectional approach. The samples used in this research were 75 patients of the Class II and Class III that was selected by accidental sampling method. Instrument of this research used questionnaire of nursing care quality with a validity value 0,452-0,754 and reability 0,740. Questionnaire of patient satisfaction with validity value 0,465-0,915 and reability 0,740. Data analysis used Spearman Rank Test.*

**Result:** *The nursing service quality was categorized as good with the percentage of 89.3%. The patients' satisfaction level was classified as quite satisfactory with the percentage of 68.0%. The research result showed that there was a correlation between the nursing service quality with the patients' satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul with the p value=0,005 and the r value= 0,319.*

**Conclusion:** *The better quality of nursing services provided, the higher level of patient satisfaction on services provided.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction Level, nurse, patients*