

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM IMPLEMENTASI  
MODEL PRAKTEK KEPERAWATAN PROFESIONAL DI  
BANGSAL MPKP MELATI DAN MPKP FLAMBOYAN  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Karya Tulis Ilmiah  
Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat  
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**ATIN SOBARI  
20070320097**

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

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM IMPLEMENTASI  
MODEL PRAKTEK KEPERAWATAN PROFESIONAL DI  
BANGSAL MPKP MELATI DAN MPKP FLAMBOYAN  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Telah disetujui untuk diseminarkan dan diujikan pada tanggal:

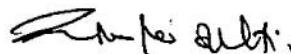
**5 Agustus 2011**

Oleh:

**ATIN SOBARI**

**20070320097**

Dosen Pembimbing



**(Erna Rochmawati, S. Kp., MNSc.)**

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

**2011**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM IMPLEMENTASI  
MODEL PRAKTEK KEPERAWATAN PROFESIONAL DI  
BANGSAL MPKP MELATI DAN MPKP FLAMBOYAN  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Disusun Oleh:**

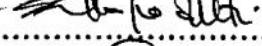
**ATIN SOBARI**

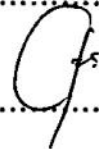
20070320097

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Pada Tanggal:**

5 Agustus 2011

Pembimbing : Erna Rochmawati, S.Kp., MNSc (.....)

Penguji : Moh Afandi, S.Kep.,Ns.,MAN (.....)

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



(dr. H. Erwin Santosa, S.p.A.,M.kes.)

"Slow but Sure"

"Sesungguhnya sembahyangku, ibadahku, tabdqahku, fiduqku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam". (QS. Al-An'am: 162)

"Allah meningkatkan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang bertinu beberapa derajat". (QS. Al-Mujadilah: 11)

"Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan jalan keluar". (QS. Ath-thalaq: 2)

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri". (QS. Ar-rad: 11)

"Dan sesungguhnya hari kemuadian itu lebih baik bagimu daripada yang sekarang (permuiaan)". (QS. Adh-Dhuha: 4)

"Meyakini bahwa apapun yang menimpa pada diri atau yang terjadi di alam ini dibalik semuanya ada hikmahnya". (QS. Al-Imran: 191)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan". (QS. Alam Nasyarah: 5)

"Bersikap sabar dalam menghadapi masalah". (QS. Al-Baqarah: 155)

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah...*

*Puji syukur atas rahmat yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini. Ku persembahkan karya tulis ilmiah yang sederhana ini untuk orang-orang terkasih dan tersayang yang mendukung dan selalu lekat dihatiku.*

*Kedua orang tua ku tercinta, Bapak Basir Yanto dan Ibu Nanik yang telah memberikan segala jerih payah dan cucuran keringat dan air mata sehingga anakmu ini dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah ini dengan cukup sukses, mudah-mudahan anakmu ini dapat berguna bagi semuanya di esok hari.*

*Kakakku Sriwahyuningsih dan adikku Ana Nur Tri Hastuti yang saya banggakan.*

*Seluruh dosen PSFK terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan, insyaallah bermanfaat untukku dan diridhoi oleh Allah SWT.*

*Sahabat-sahabatku yang banyak sekali, yang selalu bersama diriku walau senang maupun duka. Walaupun terkadang ada konflik tapi hati kita solit dan tetap bersama.*

*Teman-teman seperjuangan angkatan 2007 lainnya, terima kasih telah menjadi bagian hidupku selama ini dan kerjasamanya.*

*Dan untuk semua orang yang mencintai dan menyayangiku semoga diberikan karunia Allah SWT selalu.*

## KATA PENGANTAR



السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillahirobil'alamin, Segala puji bagi Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul "Evaluasi tingkat kepuasan pasien dalam implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional di bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2011".

Skripsi ini disusun bukan semata-mata jerih payah usaha penulis semata tetapi melibatkan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, berkah dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Bapak dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan menyusun karya tulis ini.
3. Ibu Fitri Arofiati, S.kep.,Ns. M.A.N, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,

4. Ibu Erna Rochmawati S.Kp., MNSc selaku pembimbing dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang telah mengarahkan dan memberikan saran yang sangat membantu dan berharga.
5. Bapak Moh Afandi, S.Kep.,Ns.,MAN. selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, mengoreksi dan memberi masukan terhadap karya tulis ini.
6. Seluruh staf RSUD Panembahan Senopati Bantul, terimakasih atas izin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan PSIK angkatan 2007 yang telah memberi dukungan dan kerjasama selama ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan karya tulis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini belum sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki karya tulis ini.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 5 Agustus 2011

Atin Sobari

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Penelitian Terkait.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Kepuasan Pasien.....	11
2. Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP).....	23
B. Kerangka Konsep.....	52
C. Hipotesis.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	54
B. Populasi dan Sampel.....	54
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	56
E. Instrumen Penelitian.....	60
F. Cara Pengumpulan Data.....	62
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
H. Analisa Data.....	67



I. Etika Penelitian .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	69
B. Pembahasan.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
<b>Bagan 1.</b> Sistem Asuhan Keperawatan Fungsional.....	29
<b>Bagan 2.</b> Sistem Asuhan Keperawatan " <i>Team Nursing</i> " .....	36
<b>Bagan 3.</b> Sistem Asuhan Keperawatan <i>Primary Nursing Wise</i> .....	40
<b>Bagan 4.</b> Sistem Asuhan Keperawatan <i>Primary Team</i> (Modifikasi) .....	43
<b>Bagan 5.</b> Sistem Asuhan Keperawatan <i>Case Method Nursing</i> .....	44

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

<b>Gambar 1.</b>	Kerangka Konsep .....	52
<b>Gambar 2.</b>	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Bangsa MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	71
<b>Gambar 3.</b>	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Bangsa MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011. ....	72
<b>Gambar 4.</b>	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, Bangsa MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	73
<b>Gambar 5.</b>	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Perawatan, Bangsa MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	74
<b>Gambar 6.</b>	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Rujukan, Bangsa MPKP Melati dan MPKP Flamboyan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	75

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.</b> Distribusi Daftar Pertanyaan Instrumen Penelitian.....	61
<b>Tabel 2.</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	76
<b>Tabel 3.</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	77
<b>Tabel 4.</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	78
<b>Tabel 5.</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	78
<b>Tabel 6.</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	79
<b>Tabel 7.</b> Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal MPKP Melati dan MPKP Flamboyan RSUD Panembahan Senopati Bantul, Bulan Juni 2011 .....	80

## DAFTAR SINGKATAN

- |         |   |                                       |
|---------|---|---------------------------------------|
| 1. MPKP | = | Model Praktek Keperawatan Profesional |
| 2. RSUD | = | Rumah Sakit Umum                      |
| 3. SAK  | = | Standar Asuhan Keperawatan            |
| 4. PP   | = | Perawat Primer                        |
| 5. PA   | = | Perawat Asosiet                       |