

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP YANG MENGGUNAKAN  
JAMKESMAS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERI PADLI SAPUTRA

20080320083

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

# HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP YANG MENGGUNAKAN  
JAMKESMAS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Telah disetujui pada tanggal :  
31 JULI 2012

Oleh

**PERI PADLI SAPUTRA**  
20080320083

Penguji

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep

(.....)

Moh. Afandi, S.Kep, Ns, MAN

(.....)

Widiarti, S.kep, Ns

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten name]*

(Susung)

Sabab, aku tidak akan ada jika kau tidak ada. Karenamu aku  
berarti, karenamu juga ada punyaku alasan untuk terus menatap masa  
depan. Amatmu aku kesong karena memang hanya sabab yang  
menjadikan aku manusia bermakna.

(Khalifah Umar al-Khattab)

Maka yang berasal dari unsur air memiliki sifat adil. Dengan  
"melihat sinar mata seseorang. Kita boleh mengetahui isi hatinya.  
Mula boleh berduka. Tetapi pameran mata seseorang akan  
menunjukkan yang sebenarnya memantulkannya kata hati yang  
sesungguhnya.

(Syekh Ghazali)

Allah itu Maha Kasih Sayang Allah maha adil dan Maha  
Senerma Jauhar. Allah tidak pernah dan tidak akan pernah  
bertaku dzalim. Allah juga bukan pendendam Allah senang kepada  
kambahambanya yang tidak pernah putus asalnya. Memperoleh  
RahmatNya. Allah senang kepada mereka yang senang kepadaNya  
karena untuk hidup yang lebih baik dimasa yang akan datang.

©1997M

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada:*

*Terunjuk yang perjuma dan ujama, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan Muhammad ujuan Allah SWT. sebagai nabi penyempurna akhlak.*

*Unjuk kedua orang juaku tercinta H. syarifuddin dan tercinta Hj. sudarmawati. Terima kasi atas cinta dan kasih sayang yang engkau berikan, doa yang tak henti disetiap sujudmu, air mata, kesabaran, nasehat-nasehatmu dalam setiap langkah perjalanan ananda, pengorbanan dan kebijaksanaan, semoga karya tulis ini dapat membuat kalian bangga dan jersenyum bahagia. Dan semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan rezekinya.*

*Unjuk kakak jersayang Eka Yuli supriyanti dan Hendra Gunawan yang selalu memberi semangat serta motivasi unjuk selalu belajar, terima kasih unjuk doa, kebersamaan, keceriaan, dukungan yang telah kalian berikan. Semoga Allah selalu meridhoi langkah kebahagiaan dan kebaikan kalian.*

*Unjuk keluarga besar kedua orang tua ku, karna beliaulah saya bisa seperti sekarang ini, terima kasih atas doa, segala dukungan dan kasih sayang yang tak terbatas dari peri kecil sampai sebesar ini.*

*Unjuk yang jersayang Fiqrah Kurniawati, terima kasih atas cinta dan kasih sayang, doa, dukungan, kesabaran, serta kebersamaan selama ini, semoga Allah selalu meridhoi dan menunjuk langkah kita unjuk menuju masa depan.*

*Unjuk sahabat-sahabat ku, dan semua teman-teman yang telah membantu dalam kelancaran KTI ini. Senang sedih, canda jawa kita pernah bersama,*

*Unjuk jeman-jeman seimbangku jersayang. jerima kasih ajas supert dan  
kebersamaan yang kalian berikan buaj saya, sehingga KJJ ini dapat  
jersesatkan, semoga kita semua selalu diberikan kemudahan oleh Allah  
SWT.*

*PSJK 08, yang tidak bisa saya sebutkan saju persaju... jerima kasih ajas  
kebersamaanya selama ini yang selalu berkesan dan tidak bisa  
dilupakan, sukses unjuk kalian semua.*

*Terakhir unjuk Almamajer jercinjaku FKJK UMY.*

## KATA PENGANTAR

Bismillahiromanirrohim

**Assalamu'alaikum Warahmarullahi Wabarokatuh**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah, hidayah dan nikmat-Nya yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Menggunakan Jamkesmas di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta"

Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas Kedokteran Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sejak penyusunan rancangan penelitian, studi perpustakaan, pengumpulan data, pengolahan hasil sampai pada penyusunan, penulis banyak dapat bantuan baik sumbangan pikiran, fasilitas maupun tenaga yang tak ternilai harganya bagi penulis. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT. Pemberi sentuhan keindahan bagi alam semesta

2. Kepada semua pihak terima kasih atas Cinta, kasih, kesabaran dan motivasi

3. dr. H.Ardi Pramono,Sp.An, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu keperawatan.
4. Ibu Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Yogyakarta.
5. Bapak Moh. Afandi,S.Kep,Ns,MAN, selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian dan dukungan yang besar terhadap kemajuan Karya Tulis Ilmiah yang dibuat oleh penulis.
6. Ibu Wdiarti, S.Kep, Ns, selaku pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian dan dukungan yang besar terhadap Kemajuan Karya Tulis Ilmia yang di buat oleh penulis.
7. Dr. Else , selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan terhadap kemajuan Karya Tulis Ilmia ini.
8. Seluruh Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan terhadap penyusunan Karya Tulis ini.
9. Diklat RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam pengambilan data, sehingga Karya Tulis ini dapat di selesaikan.
10. Spesial ungkapan terima kasih kepada teman-teman PSIK08 dan sahabatku..

Penulis selaku penyusun Karya Tulis Ilmia ini menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Penulis berusaha menyajikan yang terbaik dan semoga bermanfaat bagi semua pihak oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

**Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penelitian Terkait.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	9
1. Pengertian Mutu.....	9
2. Penilaian Mutu.....	15
3. Strategi Mutu.....	16
4. Aspek-Aspek Mutu Pelayanan Perawat.....	18
5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Perawat.....	19
6. Pelayanan Keperawatan.....	21

7. Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	23
B. Kepuasan Pasien.....	24
1. Pengertian Kepuasan.....	24
2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	26
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	27
4. Tingkat kepuasan pelanggan.....	28
C. Pasien.....	29
D. Jamkesmas.....	29
E. Kerangka Konsep.....	33
F. Hipotesis.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
1. Lokasi Penelitian.....	37
2. Waktu Penelitian.....	37
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	37
1. Variabel Penelitian.....	37
2. Definisi Operasional.....	38

E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Metode Pengambilan Data.....	41
G. Uji Validitas & Reliabilitas.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	42
H. Pengelolaan Data dan Analisis Data.....	43
1. Pengelolaan Data.....	43
2. Analisi Data.....	44
I. Etika Penelitian.....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil penelitian.....	46
B. Pembahasan .....	51
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	57

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

## DAFTAR TABEL DAN SKEMA

### Daftar Tabel

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Mutu pelayanan keperawatan.....	41
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pasien.....	41
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4. Distribusi Frekwensi dari Mutu Pelayanan Keperawatan.....	48
Tabel 5. Distribusi Frekwensi dari Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 6. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.....	49
Tabel 7. Uji spearman rank.....	50

### Daftar Skema

Skema 1 Konsep Keperawatan

*Peri Padli Saputra. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Yang Menggunakan Jamkesmas di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Karya Tulis Ilmiah Program Study Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

**Pembimbing :**

*Moh. Afandi, S.Kep, Ns, MAN*

*Wdiarti, S.kep, Ns*

**INTISARI**

*Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masala kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga mengagap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya.*

*Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan jamkesmas di RSUD Panembahan Senopati Bantul.*

*Jenis penelitian ini adalah deskriptik analitik non eksperimental dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 pasien yang di ambil dari klas III. Metode pengabilan sampel pada penelitian ini adalah accidental sampling.*

*Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antar mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan jamkesmas dengan nilai  $p=0,000$  dan nilai kolerasi  $r=0,614$ . Mutu pelayanan tergolong baik dengan persentase sebesar 86,7 %. Tingkat kepuasan pasien tergolong puas dengan persentase 83,3%.*

*Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan jamkesmas di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai  $p=0,000$ .*

*Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien*