

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
UNIT II**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



FARID AFRIA HADIDY

NIM: 20080320084

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYA YOGYAKARTA**

UNIT II

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

23 April 2013

Oleh:

**FARID AFRIA HADIDY
2008 032 0084**

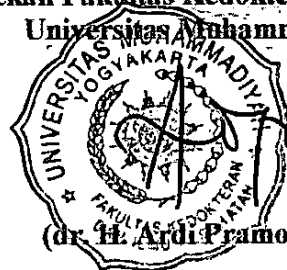
Dr. Elsy Maria Rosa, SKM, M.Kep

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

Arif Riyanto, S.Kep.,Ns

Mengetahui

**Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



(dr. H. Ardi Pramono, Sp.An., M.Kes)

MOTTO

Allah itu Maha Kasih Sayang Allah maha adil dan Maha Penerima Taubat, Allah tidak pernah dan tidak akan pernah berlaku dzalim, Allah juga bukan pendendam Allah senang kepada hambahambanya yang tidak pernah putus asa untuk Memperoleh RahmatNya. Allah senang kepada mereka yang senantiasa punya harapan untuk hidup yang lebih baik dimasa yang akan datang.

(Al Hadist)

Mata yang berasal dari unsur air memiliki sifat adil. Dengan melihat sinar mata seseorang, Kita boleh mengetahui isi hatinya. Mulut boleh berdusta, tetapi pancaran mata seseorang akan mengatakan yang sebenarnya memantulkan kata hati yang sesungguhnya.

(Khalifah Umar al-khattab)

Sahabat, aku tidak akan ada jika kau tidak ada, karenamu aku berarti, karenamu juga ada punya alasan untuk terus menatap masa depan. Tampung aku kosong karena memang hanya sahabat yang menjadikan aku manusia bermakna.

(Gusbub)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Teruntuk yang pertama dan utama, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWI dan Muhammad utusan Allah SWI, sebagai nabi penyempurna akhlak.

Untuk kedua orang tuaku bapak tercinta Burhanuddin dan Mama tercinta Fitriah. Bapak^Mama... 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 bapak dan mama bangga dan tersenyum bahagia. Dan semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan rezekinya kepada bapak dan Mama.

Untuk adik adikku tersayang Rudy Darmawan dan Sophia Rahmawati yang selalu memberi semangat serta motifasi untuk selalu belajar, terima kasih untuk doa, kebersamaan, keceriaan, dukungan yang telah kalian berikan. Semoga Allah selalu meridhoi langkah kebahagiaan dan kebaikan kalian.

Untuk 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

Untuk sahabat-sahabat ku , dan semua teman-teman yang telah membantu dalam kelengkapan KTI ini. Senang sedih canda tawa

kita pernah bersama, semoga kita tetap menjadi sahabat yang abadi
sampai akhir kelak.

Untuk teman-teman seimbangku tersayang, terima kasih atas
suport dan kebersamaan yang kalian berikan buat saya, sehingga
KTI ini dapat terselesaikan, semoga kita semua selalu diberikan
kemudahan oleh Allah SWT.

PSIK 08, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu...terima kasih
atas kebersamaannya selama ini yang selalu berkesan dan tidak bisa
dilupakan, sukses untuk kalian semua.

Terakhir untuk Almamater tercintaku FKIK UMY.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

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 "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II"

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. Kedua orang tuaku terima kasih atas Cinta, nasehat, kesabaran, dan motifasi yang setia menemani hariku.

Penulis, N. H. D. P. S. A. M. Keselama Dengan Fakultas Kedokteran

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. Bapak Arif Riyanto, 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. Seluruh Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan terhadap penyusunan Karya Tulis ini.
8. Diklat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam pengambilan data, sehingga Karya Tulis ini dapat di selesaikan.
9. Spesial ungkapan terima kasih kepada teman-teman PSIK08 dan sahabatku..

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL DAN SKEMA	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terkait.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Keperawatan	11
B. Kepuasan	
1. Pengertian Kepuasan	16
2. Aspek – aspek Kepuasan Pasien	19
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
4. Tingkat kepuasan Pelanggan	21
C. Kerangka Konsep.....	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	25

1. Populasi	25
2. Sampel	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
1. Lokasi Penelitian	26
2. Waktu Penelitian.....	27
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	27
1. Variabel Penelitian	27
2. Definisi Operasional	27
E. Instrumen Penelitian	27
F. Cara Pengumpulan Data	29
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	29
H. Pengolahan Data dan Analisis Data	30
1. Pengolahan Data	30
2. Analisis Data.....	31
I. Jalannya Penelitian.....	31
J. Etika Penelitian	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Wilayah Penelitian	33
B. Karakteristik Responden.....	33
C. Hasil Penelitian	34
D. Pembahasan	37
E. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	48
B. Saran	48

DAFTAR TABEL DAN SKEMA

Daftar Tabel

Tabel 1. Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan	33
Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien	34
Tabel 3. Distribusi responden mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien	35
Tabel 4. Uji Spearman Rank Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	36

Daftar Skema

Skema 1. Konsep Konsep Penelitian	23
---	----

Farid Afria Hadidy. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah Program Study Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pembimbing :

Moh. Afandi, S.Kep, Ns, MAN

Arif Riyantoi, S.kep, Ns

INTISARI

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah 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 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Jenis penelitian ini adalah deskriptik analitik non eksperimental dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 32 pasien yang di ambil dari klas II dan III. Metode pengabilan sampel pada penelitian ini adalah total population sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antar mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p=0,000$ dan nilai kolerasi $r=0,607$. Mutu pelayanan tergolong baik dengan persentase sebesar 90,6 %. Tingkat kepuasan pasien tergolong puas dengan persentase 68,8%.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dengan nilai $p=0,000$.

Farid Afria Hadidy. (2013). Influence the quality of nursing care for hospitalized patients satisfaction using jamkesmas in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Adviser:

Moh. Afandi, S.Kep, Ns, MAN

Arif Riyanto, S.kep, Ns

ABSTRACT

Hospital is a bussines services of health which based on the principle of trust so that issues of service quality and patien satisfaction becomes a critical success factor. Patient satisfaction is a situation where patien and families assume that the costs incurred in accordance with the quality of care received and the progres of health codition experienced.

Research objective werw to Influence the quality of nursing care for hospitalized patients satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

This research was descriptive analytic non experimental with cross sectional approach. The samples were 32 patients taken from wards with specific the class III. Method of sampling in this study wa accidental sampling.

The result showed that there were influence the quality of nursing care for the patient satisfication in the wards with a value of $p=0.000$ and $r=0.607$ correlation value. Quality nursing care is quite good with a percentage Of 90,6%. satisfaction level with the percentage of satified patients classified as 68,8%.

Conclusion the research had Influence the quality of nursing care for hospitalized patients satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II with the value $p=0.000$.

Key words: nursing service, level of satisfaction, patient