

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE HCAHPS
(THE HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE
PROVIDERS AND SYSTEM) PADA RUMAH SAKIT DENGAN STANDAR
ISO 9001:2000 DI YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

**Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh derajat
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



PRISKA AULIANINGRUM

20100320141

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

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE HCAHPS
(THE HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE
PROVIDERS AND SYSTEM) PADA RUMAH SAKIT DENGAN STANDAR
ISO 9001:2000 DI YOGYAKARTA**

Telah disetujui pada tanggal :

1 Juli 2014

Oleh:

PRISKA AULIANINGRUM

20100320141

Pembimbing:

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

(.....)

G

Penguji :

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

(.....)

Novita

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Priska Aulianingrum
Nomor Mahasiswa : 20100320141
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil penelitian sendiri dan belum pernah ada yang meneliti atau diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan atau tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 1 Juli 2014

Yang membuat pertanyaan,

Priska Aulianingrum

“Tidak akan ada karya ini tanpa semua
pihak yang dengan baik hati senantiasa
mendo'akan dan memberi dukungan. Biarlah
Allah membalaas dengan sebaik-baiknya
balasan; atas setiap do'a yang merahasia,
atas setiap kebaikan yang tersembunyi,
atas setiap cinta yang ada di hati”

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS (*The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System*) pada Rumah Sakit dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta”.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ardi Pramono, Sp. An, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menulis Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Sri Sumaryani, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Mat.,HNC selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Moh. Afandi, S.Kep.,Ns.,MAN,HNC selaku pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep, selaku dosen pengaji yang telah memberikan banyak masukan yang sangat membantu penulis sehingga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini menjadi lebih baik.
5. Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, RS PKU Muhammadiyah Bantul, RSUD Panembahan Senopati Bantul, dan RS Bethesda yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RS tersebut.
6. Seluruh perawat dan staf rumah sakit yang senantiasa membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

7. Seluruh pasien RS yang bersangkutan yang bersedia menjadi responden penulis.
8. Semua teman-teman PSIK UMY 2010 atas dukungan dan kerjasamanya.

Akhir kata semoga karya tulis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Yogyakarta, 1 Juli 2014

Priska Aulianingrum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terkait	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pasien.....	9
a. Pengertian.....	9
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	10
2. HCAHPS	14
a. Pengertian.....	14
b. Komponen yang dinilai dalam survei HCAHPS.....	16
3. ISO 9001:2008	18
a. Pengertian.....	18
b. Manfaat ISO 9001:2008	20

B. Kerangka Konsep	23
--------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel Penelitian	24
C. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
H. Cara Pengumpulan Data	30
I. Pengolahan dan Analisa Data	31
J. Etika Penelitian	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan.....	40
D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Daftar Jumlah Rata-rata Pasien Rawat Inap pada RS dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakata	24
Tabel 2. Daftar Besarnya Sampel Penelitian pada RS dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta	25
Tabel 3. Distribusi Daftar Pertanyaan Instrumen Penelitian	28
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Pasien pada Rumah Sakit dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta	36
Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komponen HCAHPS pada Rumah Sakit dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta	38
Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Survei HCAHPS pada Rumah Sakit Dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Survei Pendahuluan

Lampiran 2. Surat Kelayakan Etik Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari RSUD Panembahan Senopati Bantul

Lampiran 9. Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 10. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 11. Lembar Kuesioner A (Identitas Pasien)

Lampiran 12. Lembar Kuesioner B (Survei HCAHPS)

Lampiran 13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 14. Hasil Uji Statistik