

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

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



**RESTU DWI ATMOKO  
20070320086**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2011**

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

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



**RESTU DWI ATMOKO  
20070320086**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2011**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:**

**02 Agustus 2011**

**Oleh:**

**RESTU DWI ATMOKO**

**NIM 20070320086**

**Penguji**

**Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN** (.....)

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

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

**(dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes)**

## MOTTO



*KEINDAHAN itu lebih cepat datangnya, jika kita tulus untuk segera MEMULAI & SETIA bekerja sampai selesai*

*Jadilah orang yang Gembira, gak perlu risau dgn Kegagalan hari ini, Bersabarlah, Bisa saja Sukses itu datang dihari esok,*

*Senantiasa mensyukuri apa yg sudah kamu miliki, maka kamu akan menerima semua yg kamu inginkan, bahkan sebelum kamu minta*

*Slow but sure.....*

## KATA PENGANTAR



In the Name of Allāh, the Most Gracious, the Most Merciful

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Hubungan antara tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2011”**. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya. Rangkaian penelitian dan penyusunan karya tulis ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana strata satu (SI) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Karya tulis ilmiah ini terwujud atas bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Erwin Santosa, Sp.A.,M.Kes selaku Bapak Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fitri Arofati, S.kep.,Ns., M.A.N selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah dan dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dalam bimbingan, koreksi serta pengarahannya selama penyusunan dan penulisan karya tulis ilmiah

3. Bapak Moh. Afandi, S.kep.,Ns., M.A.N selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengujian, saran dan koreksi terhadap karya tulis ilmiah ini
4. Ayah, Ibu, Kakak dan Adik tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan semangat untuk menjadikan hidupku ini menjadi lebih baik, segala pengorbanan kalian tidak akan pernah ku lupakan.
5. RSUD Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan izin penelitian.
6. Surya, Agus, Jathu, Ajie, putri, Afrina, yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.
7. Tim Futsal All Star (iyan, surya, iqbal, agus, wz, brek) yang selalu memberikan inspirasi, kedamaian dan ketenangan kepadaku.
8. Teman-teman terbaik aku yang selalu ada saat senang maupun duka.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Keperawatan angkatan 2011 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Karya Tulis ini dapat bermanfaat bagi Ilmu Keperawatan dan pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2011

**Restu Dwi Atmoko**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN SKEMA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xiii</b>
<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. Definisi Mutu.....	9
2. Penilaian Mutu.....	14
3. Strategi Mutu.....	16
4. Aspek-aspek Mutu Pelayanan Perawat.....	18

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Perawat.....	20
6. Pelayanan Keperawatan.....	25
7. Unsur-unsur yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	27
B. Kepuasan Pasien.....	28
1. Pengertian Kepuasan.....	28
2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	31
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	32
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
C. Pasien.....	35
D. Kerangka Konsep .....	36
E. Hipotesis .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
1. Lokasi Penelitian .....	40
2. Waktu Penelitian .....	40
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	40
1. Variabel Penelitian.....	40



2. Definisi Operasional.....	40
E. Instrumen Penelitian .....	42
F. Metode Pengambilan Data .....	44
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	44
H. Pengelolaan Data dan Analisa Data.....	46
1. Pengelolaan Data.....	46
2. Analisa Data.....	46
I. Etika Penelitian .....	47

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

A. Gambaran Wilayah Penelitian.....	49
B. Hasil Penelitian.....	52
1. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	52
2. Kepuasan Pasien.....	53
3. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.....	55
C. Pembahasan.....	55
1. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	56
a. Bukti Nyata ( <i>tangible</i> ).....	57
b. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	58
c. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	59
d. Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	60

e. Empati ( <i>emphaty</i> ).....	61
2. Kepuasan Pasien .....	62
a. Sikap .....	63
b. Pengetahuan .....	64
c. Keterampilan .....	65
d. Fasilitas .....	65
e. Prosedur .....	66
3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan .....	68

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
C. Kekuatan dan Kelemahan.....	74
1. Kekuatan Penelitian .....	74
2. Kelemahan Penelitian .....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL DAN SKEMA

### Daftar Tabel

<b>Tabel 1</b>	Kisi-Kisi Instrumen Mutu Pelayanan Keperawatan.....	43
<b>Tabel 2</b>	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien.....	43
<b>Tabel 3</b>	Efisiensi Pelayanan Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul 2005-2008.....	51
<b>Tabel 4</b>	Distribusi Frekuensi dari aspek- aspek Mutu Pelayanan Keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011.....	52
<b>Tabel 5</b>	Distribusi Frekuensi dari Mutu Pelayanan Keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011.....	53
<b>Tabel 6</b>	Distribusi Frekuensi dari aspek-aspek Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011.....	53
<b>Tabel 7</b>	Distribusi Frekuensi dari Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011 .....	54
<b>Tabel 8</b>	Distribusi Frekuensi menurut Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS PKU Bantul Tahun 2011...	55
<b>Tabel 9</b>	Uji <i>Spearman Rank</i> Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS PKU Bantul Tahun 2011.....	55

### Daftar Skema

<b>Skema 1</b>	Kerangka Konsep Penelitian.....	39
----------------	---------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Surat-surat izin penelitian
- Lampiran 2** Surat etika penelitian
- Lampiran 3** Lembar persetujuan menjadi responden
- Lampiran 4** Lembar kuesioner mutu pelayanan keperawatan
- Lampiran 5** Lembar kuesioner kepuasan pasien
- Lampiran 6** Hasil uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 7** Hasil uji Korelasi

**Atmoko R.D.** (2011), Hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Pembimbing:**

Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN.

### 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 menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya.

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 35 pasien yang diambil dari kelas II dan III. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan nilai  $p=0,011$  dan nilai korelasi  $r=0,427$ . Mutu pelayanan keperawatan tergolong cukup baik dengan persentase sebesar 57,1%. Tingkat kepuasan pasien tergolong puas dengan persentase 62,9%.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai  $p=0,011$ . Saran ditujukan pada RS PKU Muhammadiyah Bantul agar mutu pelayanan keperawatan yang ada lebih ditingkatkan lagi terutama pada aspek bukti nyata, jaminan dan empati. Kemudian untuk kepuasan pasien pihak rumah sakit lebih meningkatkan pada keseluruhan aspek yaitu sikap, pengetahuan, keterampilan, fasilitas dan prosedur.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien

**Atmoko R.D.** (2011), *The Relationship between Patient's Satisfaction Level in the wards with The Quality of Nursing Care Service in PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital.*

**Adviser:**

Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN.

**ABSTRACT**

*Hospital is a business services of health which based on the principle of trust so that issues of service quality and patient satisfaction becomes a critical success factor. Patient satisfaction is a situation where patients and families assume that the costs incurred in accordance with the quality of care received and the progress of health conditions experienced.*

*Research objectives were to determine the relationship between satisfaction levels of patients in the wards with on the quality of nursing care PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul.*

*This research was descriptive analytic non experimental with cross sectional approach. The samples were 35 patients taken from wards with specific the class II and III. Method of sampling in this study was purposive sampling.*

*The results showed that there were relationship between patient satisfaction for the quality of nursing services in the wards with a value of  $p = 0.011$  and  $r=0.427$  correlation value. Quality nursing care is quite good with a percentage of 57.1%. Satisfaction levels with the percentage of satisfied patients classified as 62.9%.*

*Conclusion the research had relationship between the level of patient satisfaction for the quality of nursing care in PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul with the value  $p = 0.011$ . Suggestion at the hospital in order to maintain and improve the quality of nursing care more for tangibles, assurance, and empathy. And for the level of patient satisfaction more improve on the all of aspect from the level like attitude, knowledge, skills, facilities, and procedure.*

*Key words: nursing service, level of satisfaction, patient*