

**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**

**2013**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Proposal Karya Tulis Ilmiah**

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

**Telah diseminarkan dan diuji pada tanggal :**

**7 Januari 2013**

**Oleh :**

**FARID AFRIA HADIDY**

**NIM : 20080320084**

**Penguji**

**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 perna dan tidak akan perna berlaku dzalim, Allah juga bukan pendendam Allah senang kepada hamba-hambanya yang tidak perna 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 aku punya alasan untuk terus menatap masa depan, Tampamu 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 kehadiran Allah SWT dan Muhammad utusan Allah SWT, sebagai nabi penyempurna akhlak.

Untuk kedua orang tuaku bapak tercinta Burhanuddin dan Mama tercinta Fitriah. Bapak^Mama... Terima kasi atas cinta dan kasi 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 rezeki nya 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  
kelancaran KTI ini. Senang sedih, canda  
tawa kita perna bersama, semoga kita  
tetap menjadi sahabat yang abadi sampai  
akhir kelak.

Untuk teman-teman sebinginan ku  
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  
kebersamaanya selama ini yang selalu  
berkesan dan tidak bisa dilupakan, sukses  
untuk kalian semua.

Terakhir uuntuk Almamater tercintaku FKIK  
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 "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.
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. 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.

**Wassalammualaikum Warahmatullah Wabarokatuh**

Yogyakarta, April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK .....	viii
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
B. Populasi dan Sampel .....	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 PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL DAN SKEMA**

### **Daftar Tabel**

<b>Tabel 1.</b> Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan.....	33
<b>Tabel 2.</b> Distribusi frekuensi kepuasan pasien .....	34
<b>Tabel 3.</b> Distribusi responden mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien .....	35
<b>Tabel 4.</b> Uji Pearson Correlation Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien .....	36

### **Daftar Skema**

<b>Skema 1.</b> Kerangka 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 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 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 menunjukan 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  $p=0,000$ .*

*Kata kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien*

**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 satifaction, patient*