

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh

Derajat Sarjana Keperawatan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



RAHMI AZIZAH

20110320126

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

2015

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmi Azizah
NIM : 20110320126
Program Studi : Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dalam karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 15 Agustus 2015

Rahmi Azizah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang sudah tidak lagi bisa mendampingi saya Bapak Muhammad Ilham (alm) dan Ibu Siti Hidayah (alm), semoga Bapak dan Ibu bangga dengan apa yang sudah saya lakukan selama ini.
2. Keempat kakak saya Haris Al-Haq, Rahmawati, Tsaniatul Ulfa, Najib Al-Qofari yang selalu memberikan saya dukungan dan kebersamaan selama ini.
3. Muhammad Elgebri Pangestu yang selalu memberikan saya semangat.
4. Teman-teman yang senantiasa memberikan semangat selama ini.

Terimakasih atas apa yang diberikan kepada saya selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh derajat Sarjana Keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dorongan, semangat, motivasi, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya kepada :

1. dr. Ardi Pramono,Sp.An.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan dan menyusun karya tulis ilmiah ini.
2. Sri Sumaryani,S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Mat.,HNC selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan dan menyusun karya tulis ilmiah ini.
3. Novita Kurnia Sari , S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan telah meluangkan waktu memberi pengarahan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. Wulan Noviani, S.Kep., Ns., MM selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, mengoreksi dan memberikan masukan serta saran terhadap karya tulis ilmiah ini.

5. Dosen dan seluruh staf Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak mengajarkan ilmu dengan penuh dedikasi, kesabaran, dan keikhlasanya.

Dalam penulisan ini, penulis sudah berusaha sebaik mungkin, namun penulis sadar akan kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan dalam peningkatan kualitas penelitian sejenis di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Agustus 2015

Rahmi Azizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRACT	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terkait	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
B. Kerangka Konsep	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	31
D. Lokasi dan Waktu Peneliti	32
E. Variabel Penelitian dan Defiisi Operasional	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Cara Pengumpulan Data	34
H. Uji validitas dan Reliabilitas	36
I. Pengolahan dan Analisa Data	40
J. Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan	51
D. Kesulitan Penelitian	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 62
B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 64

LAMPIRAN 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Konsep.....	28
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien	46
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Keperawatan	48
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan 5 dimensi	50
Tabel 4.4 Tabulasi Silang	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Etik

Lampiran Surat Selesai Penelitian

Lampiran Surat Ijin Penelitian

Lampiran Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran Surat Permohonan Responden

Lampiran Surat Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran Kuesioner Penelitian

Lampiran Data Uji Validitas

Lampiran Data Uji Reliabilitas

Lampiran Data penelitian

INTISARI

Faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan adalah faktor bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sehingga apabila rumah sakit dapat memenuhi faktor-faktor tersebut dengan baik maka persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan akan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 55 orang yaitu pasien rawat inap kelas II dan III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang menempati bangsal Firdaus, Zaitun, Naim, Ar Royan, Wardah, Al Kautsar yang telah diseleksi dengan menggunakan tehnik *non probability sampling* dengan *convenience sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, non eksperimen dengan pendekatan *cross sectional*.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan adalah cukup. Responden menyatakan cukup sebanyak 74,5% (41 responden) sedangkan responden yang lain menyatakan bahwa pelayanan keperawatannya baik sebanyak 25,5% (14 responden) dengan sistem penilaian baik, cukup, kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II belum mencapai tingkat kualitas yang maksimal karena persepsi pasien adalah cukup.

Kata kunci : persepsi pasien, kualitas pelayanan keperawatan.

ABSTRACT

Factors that influence the quality of nursing care is a factor tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Therefore, when hospitals can meet these factors properly, it will be quality nursing service. This study aims to reveal the patient's perception of the quality of inpatient nursing services in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Respondents in this study amounted to 55 people are inpatients class II and III in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II who occupy ward Firdaus, Zaitun, Naim, Ar Royan, Wardah, Al-Kautsar which have been selected using non probability sampling technique with convenience sampling. Data were analyzed by using quantitative descriptive analysis, non exsperiment with cross sectional approach.

Results from this study showed that patients' perceptions about the quality of nursing services is sufficient. Respondents stated quite as much as 74.5% (41 respondents), while other respondents stated that good nursing care as much as 25.5% (14 respondents) with a rating system good, enough, lacking. It can be concluded that the nursing service at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II has not reached the level of maximum quality due to patient perception is enough.

Keywords: perceptions of patients, the quality of nursing services.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L. (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality –Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies Vol: 3, No: 1.
- Arianti, S. (2011). *Perancangan dan Aplikasi : Pengolahan Data*. Yogyakarta : Pusat Bahan Ajar.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogjakarta: Ar- Ruzz Media.
- Chunlaka, P. (2010). *International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital*. Available from:http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf .Di akses pada 04 Mei 2015.
- Deswani. (2009). *Proses Keperawatan dan Berpikir Kritis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Elizabeth, B.H. (2012). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Erlangga
- Hidayat, A. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. Selemba Medika.
- Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Pusat Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta. Diakses pada 20 Maret 2015. Dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2011.pdf>
- [Kotler. \(2007\). Dasar-dasar Pemasaran, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta: Indonesia.](#)
- [Kuntari. \(2014\). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul](#). Tesis. Universitas Islam Indonesia.
- Maramis, WF. (2006). *Ilmu Perilaku Dalam Pelayanan Kesehatan*. Surabaya:Airlangga University Press.
- Munfaqiroh, Siti. Atribut SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image. Journal; 2012.
- Nasir, A. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta.

- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Nova, Rahadi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*. Dari <http://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf> . Diakses pada tanggal 19 Mei 2015.
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Cetakan Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (ed 2)*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : aplikasi dalam praktik keperawatan profesional cetakan kedua*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis (ed 4)*. Jakarta. Salemba Medika.
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie A and Malholtra, A. (2005). SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Vol: 7, No.X. Dari http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002-tesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf. Diakses pada tanggal 27 Juli 2015.
- Patima. (2013). *Relation Satisfaction Patient Pursuant To Dimension Service Of Treatment With Words Mouth In Room Take Care Of To Lodge Hospital Islam Faisal Makassar*. Dari <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4ea4f23cd85ca259b2dcdd64031a241c.pdf> . Di akses pada tanggal 19 Mei 2015.
- Praptianingsih. (2007). *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Pujiastuti, Wiwit. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu*. Dari <http://lib.uin-malang.ac.id/files/thesis/fullchapter/05610030.pdf> . Diakses pada tanggal 19 Mei 2015.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Robbins. Stephen P.(2008).*Perilaku Organisasi*. Buku kedua, Edisi ke-12. Penerbit; Salemba Medika. Jakarta.
- Schieffman, Leon G, et all. (Eds.7). (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT Indeks Macanan Jaya Cemerlang.
- Sugiharti. Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan Pada Rs. Pku Muhamadiyah Gubug Kabupaten Grobogan. Jurnal ; (2010)
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Administrasi*. Alfabeta:Bandung.

- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabet.
- Sumartono. (2013). Kepuasan Pelayanan Pelanggan. Dari <http://eprints.ung.ac.id/3203/>. Diakses pada tanggal 4 Agustus 2015.
- Suryawati,C., Dharminto, Shaluhiyah,Z. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. JMPK 2006:177-184.
- Trimumpuni. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga*. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wijono, Djoko. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*. Surabaya. Duta Prima Airlangga.
- Wira, Ida. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Wangaya Kota Denpasar*. Dari http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002_tesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf. Diakses pada tangaal 05 April 2015.
- Zahruli. (2006). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan.