

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSU PKU  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

Karya Tulis Ilmiah  
Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana  
keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

SRIYOKO  
20010320039

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2005**


Karya Tulis Ilmiah telah dipertahankan dan di ujikan di depan dewan penguji  
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**SRIYOKO**  
**20010320039**

Pada tanggal 13 Agustus 2005

Dewan Penguji terdiri dari :

1. Nuryandari, SKM, M.Kes.

(  )

2. Widarti, S.Kep, Ns.

(  )

3. Fitri Arofiati, S.Kep, Ns.

(  )


Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
dr. H. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes.



Ketua  
Program Studi Ilmu Keperawatan

  
dr. H. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes.

## ABSTRACT

Health service in hospital is form of service which is given by a multi discipline including nursing team to the clients. Nursing team is front linier of the health team which faces the clients' health problems for 24 hours. The nursing team serves the clients based on the profession commitment and the stated standard. It is aimed at giving the best service to the clients' needs and expectations so that they feel satisfied during their staying in the hospital.

The objective of the research was to find out the relation between service quality and satisfaction level of the clients in the recovery room of PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. This research is descriptive analytic with cross sectional approach. The research was conducted in June 2005 with 31 respondent. The data was analyzed using product moment correlation.

The result shows that  $r = 0,759$  and  $p = 0.000$ , because  $p < 0.05$  it can be concluded that there was a positive and significant relation between service quality, and clients' satisfaction level in recovery room of PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. The better the service quality, the higher the clients' satisfaction will be. The relation between each service quality dimension and clients' satisfactions showed that there was a significant and positive between reliability, response, assurance, and empathy of nursing service quality which is shown by  $p < 0.05$  while the tangible dimensions did not show any significant relation which is shown by  $p < 0.05$ .

The result might be used by the hospital management to choose the policies of nursing service quality by improving the service quality especially reliability, response, assurance, and empathy dimensions because the four dimensions have significant influence towards the clients' satisfaction improvement. Although the tangible dimensions did not have significant relation with the clients, it will be very good if these dimensions are improved to reach the service quality perfection.

Key words : Nursing service quality, clients' satisfaction.

## INTISARI

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini di tujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Sehingga pasien akan merasa puas selama dirawat di rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Muhammadiyah, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2005 dengan subyek penelitian pasien rawat inap sebanyak 31 responden. Analisa data menggunakan korelasi product moment.

Hasil penelitian didapatkan nilai  $r = 0,759$  dan nilai  $p = 0,000$  karena nilai  $p < 0,05$  dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, dengan tingkat korelasi kuat. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sedangkan hubungan masing-masing dimensi kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan keperawatan kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang ditunjukkan dengan nilai  $p < 0,05$  dan pada dimensi wujud nyata tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai  $p > 0,05$

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak manajemen rumah sakit untuk menetapkan kebijakan pelayanan keperawatan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati karena ke empat dimensi ini mempunyai pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepuasan pasien. Meskipun dimensi wujud nyata tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, alangkah baiknya jika pada dimensi ini terus ditingkatkan demi kesempurnaan sebuah pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kualitas pelayananan keperawatan, kepuasan pasien

## MOTTO

'Setiap kalian adalah pemimpin (ra'in) dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawabannya"

(HR. al-Bukhari)

"Siapa yang berbuat curang pada hari kiamat ia akan datang membawa hasil kecurangannya"

( Q.S. Ali Imron (3) : 161 )

'Kami menurunkan kepadamu al-KITAB (Al-qur'an ) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri"

( Q.S.An-Nahl (16) : 89 )

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Karya tulis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Keperawatan pada fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Kedokteran sekaligus ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi ijin dan membantu selama pendidikan.
2. Direktur RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi kesempatan dan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Ibu Nuryandari SKM, M.Kes selaku pembimbing I yang telah banyak memberi pengarahan dalam menyusun proposal karya tulis ilmiah ini.
4. Ibu Widarti S.kep, Ns selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

5. Seluruh staff dan karyawan PSIK FK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membantu kelancaran penelitian dan penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Ayah, ibu, kakak dan adik yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil hingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Teman-teman satu angkatan ( PSIK' 01) yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
8. Pasien -RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, tanpa anda penelitian ini tak akan pernah ada.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demi kebaikan dari karya tulis ilmiah ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis mengharapkan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmiah pengetahuan.

*Wassalammu 'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Juli 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
INTISARI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup.....	9
F. Keaslian Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teoritis.....	12
1. Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	12
2. Kepuasan Pasien.....	20



B. Landasan Teori.....	25
C. Kerangka Penelitian.....	26
D. Hipotesis.....	27

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
C. Variabel dan Definisi Operasional.....	28
D. Hubungan Antar Variabel.....	31
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Rencana Pengolahan dan Analisa Data.....	34
I. Jalanya Penelitian.....	35

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan.....	44
D. Keterbatasan Penelitian.....	49

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Efisiensi Pelayanan Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2000-2004.....	5
Tabel 2.	Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2000-2004.....	6
Tabel 3	Kisi-kisi kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.....	33
Tabel 4.	Panduan Interpretasi hasil uji hipotesis berdasarkan kekuatan korelasi dan nilai p.....	35
Tabel 5.	Distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta bulan Juni 2005.....	38
Tabel 6.	Distribusi Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas pelayanan Keperawatan di instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Juni 2005.....	40
Tabel 7.	Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Juni 2005.....	41
Tabel 8.	Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Juni 2005.....	42
Tabel 9.	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 10.	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 2. Pernyataan menjadi responden
- Lampiran 3. Kuesioner karakteristik responden
- Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan
- Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6. Tabulasi data kualitas pelayanan keperawatan
- Lampiran 7. Tabulasi data kepuasan pasien
- Lampiran 9. Hasil uji korelasi *product moment* antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien
- Lampiran 10. Surat izin penelitian dari diklat RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta