

**PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT DI RSIA
UMI BAROKAH, BOYOLALI**

**Karya Tulis Ilmiah
Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh :
Dwi Rakhmawati
2001 031 0051**

**Dosen Pembimbing :
dr. Supriyatiningih, M. Kes**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

01.174 / FC UNY / 04 12-7-2004

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DOKTER DAN PERAWAT DI RSIA UMI BAROKAH, BOYOLALI**

Oleh:

Dwi Rakhmawati
2001 031 0051

Telah diseminarkan dan disetujui pada tanggal, 19 Mei 2004

Dan disetujui oleh:
Dosen Pembimbing Utama/Penguji,


dr. Supriyandingsih M. Kes

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran UMY




dr. Brwin Santosa Sp A M Kes

"Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihanilah mereka" sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku masih kecil"
(QS. Al Isra': 24)

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."
(QS. Alam Nasyrah: 5,6)

MOTTO

Persembahkan:

Namya ini ku persembahkan untuk:

*Papa dan mama tercinta atas doa dan kasih
sayangnya yang tak akan pernah terganti selamanya.
Mas Eko dan Sari atas keceriaan dan dukungannya.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Tiada tujuan hidup kecuali Ridlo Allah SWT, segalanya akan kembali kepada-Nya Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.

Alhamdulillahirobbil'alamiin teriring rasa syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang merupakan sebagian syarat untuk memperoleh gelar derajat Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **Persepsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dokter dan Perawat di RSIA Umi Barokah, Boyolali.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dokter dan perawat di unit rawat inap RSIA Umi Barokah. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam pengembangan pelayanan rumah sakit.

Atas terselesainya karya tulis ilmiah ini penulis mengakui tidak murni hasil kerja sendiri melainkan didukung oleh berbagai pihak dan yang lebih penting datangnya dari Ridlo Allah SWT. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang paling dalam kepada:

1. Bapak dr. H. Erwin Santosa, Sp A, M. Kes selaku Dekan Fakultas

2. Ibu dr. Supriyatiningasih, M. Kes selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi kepada penulis.
3. Papa dan mama yang selalu mendoakan, menasehati, kasih sayangnya yang tiada henti juga fasilitas yang papa mama berikan selama ini demi kelangsungan hidupku dan masa depanku.
4. Mas Eko yang selalu cerewet tentang mobil, terimakasih sudah mengikhlaskan "307"-nya untuk menemaniku. Semoga karimu selalu bersinar dan sukses selalu.
5. Adikku Sari yang selalu sholat tepat waktu, semoga lebih sukses dan tambah cantik. Semoga kebahagiaan dan keceriaan selalu bersamamu.
6. "Yang tercinta", doa, dukungan, "cerewet" dan kesabaranmu membuatku menilai lebih kepadamu. Semoga kelak kau kan selalu menemaniku.
7. Dina yang telah membantuku membagikan kuesioner.
8. Teman-temanku yang telah menjadi sahabat terbaik-ku, Ira Ciet, Rini, Riona, Indah, Risya, Nita, dan Mute. Terimakasih atas persahabatan yang indah ini, adanya kalian membuat warna dalam hidupku.
9. Nares, terimakasih powerpoint-nya, semoga menjadi pahala utukmu.
10. Angga yang selalu membantuku untuk memahami pelajaran-pelajaran yang cukup memusingkan.
11. Mas Bowo, terimakasih sudah bersedia mengantar dan menjemputku tiap minggunya, insyaallah akan ke rumahmu suatu saat nanti.

12. “307” dan “505” yang selalu setia mengantarku dan menemani segala aktifitasku.

13. Semua pihak yang terlibat baik langsung atau tidak langsung yang telah membantu penelitian ini.

Penulis menyadari sekali akan keterbatasannya sebagai peneliti, baik dalam hal keterampilan, penguasaan materi dan kemampuan dalam hal interpretasi hasil penelitian, karya tulis ini sangat jauh dari sempurna. Penulis yakin masih banyak lagi kekurangan dan kesalahan di sana-sini yang perlu perbaikan dan penyempurnaan. Meskipun penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada, penulis tidak menutup diri dari kritik atau saran yang bersifat membangun. Akhirnya tiada gading yang tak retak, penulis berharap laporan hasil penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak khususnya kepada pihak RSIA Umi Barokah dalam meningkatkan pelayanan. Tidak ada sesuatupun tanpa

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
I. 1. Latar Belakang.....	1
I. 2. Perumusan Masalah.....	4
I. 3. Tujuan Penelitian.....	5
I. 4. Manfaat Penelitian.....	5
I. 5. Kerangka Teoritis	5
I. 6. Hipotesis	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II. 1. Pelayanan Kesehatan.....	7
II. 2.	
II. 3.	
II. 4.	
II. 5.	
II. 6.	
II. 7.	
II. 8.	
II. 9.	
II. 10.	
II. 11.	
II. 12.	
II. 13.	
II. 14.	
II. 15.	
II. 16.	
II. 17.	
II. 18.	
II. 19.	
II. 20.	
II. 21.	
II. 22.	
II. 23.	
II. 24.	
II. 25.	
II. 26.	
II. 27.	
II. 28.	
II. 29.	
II. 30.	
II. 31.	
II. 32.	
II. 33.	
II. 34.	
II. 35.	
II. 36.	
II. 37.	
II. 38.	
II. 39.	
II. 40.	
II. 41.	
II. 42.	
II. 43.	
II. 44.	
II. 45.	
II. 46.	
II. 47.	
II. 48.	
II. 49.	
II. 50.	

II. 3. Kepuasan	19
BAB III. METODE PENELITIAN	
III. 1. Jenis Penelitian.....	23
III. 2. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
III. 3. Unit Analisis Penelitian.....	23
III. 4. Variabel Penelitian.....	23
III. 5. Definisi Operasional Penelitian.....	24
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV. 1. Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien .	27
IV. 2. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien	31
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
V. 1. Kesimpulan.....	35
V. 2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
.....	30

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Hasil Penelitian DCSA Umi Barokah Royolali

3

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner persepsi pasien terhadap pelayanan dokter di RSIA Umi Barokah, Boyolali	39
Lampiran 2. Kuesioner persepsi pasien terhadap pelayanan perawat di RSIA Umi Barokah, Boyolali	40
Lampiran 3. Daftar uji validitas	41
Lampiran 4. Daftar uji reliabilitas	42
Lampiran 5. Hasil analisis faktorasi distribusi	44