



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PERAWAT DI BANGSAL MPKP DAN NON MPKP
DI RSUD DJOJONEGORO TEMANGGUNG**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



MOHAMAD FAJAR HADIWINANTO

2004 032 0104

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Created with

n nitroPDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT
BANGSAL MPKP DAN NON MPKP RSUD DOJONEGERO
TEMANGGUNG**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

05 Agustus 2008

Oleh

MOHAMAD FAJAR HADIWINANTO

2004 032 0104

Penguji

Uswatun Khasanah, MNs.

Arif Riyanto, S.Kep., Ns

Mengetahui

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah robbil 'alamiin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan segala ijin-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas-tugas selama menempuh Program Sarjana Keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat membantu pihak yang berkepentingan maupun yang membantu mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Keperawatan.

Kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan dorongan, baik berupa doa maupun bimbingan maka izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan dan menyusun karya tulis ilmiah.
2. Moh. Afandi S.Kep, Ns selaku pembimbing pertama yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis

3. Uswatun Khasanah, MNs. Selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 4. Arif Riyanto S.Kep, Ns yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengujian, koreksi, dan saran terhadap karya tulis ilmiah ini.
 5. Direktur beserta staf di RSUD Djojonegoro Temanggung yang telah bersedia membantu terlaksananya penelitian ini.
 6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku tercinta yang selama ini banyak memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.
 7. Sahabat baikku Opik, Wawan, Om Pur (UTI), Bang Jun (Mosquito), hamdani (Gendon), geng peri gosip (Mami angkatQ), Eko dan kontrakan hidayah terimakasih untuk keakraban dan kebersamaan kita selama di bangku kuliah.
 8. Teman-teman di Himika PSIK UMY ayo lanjutkan perjuangan, semangat!
 9. Semua teman mahasiswa Ilmu Keperawatan angkatan 2004 yang telah memberikan dukungan dan do'anya
 10. Pihak-pihak lain yang turut serta memberikan dukungan dan kerjasamanya.
- Akhirnya semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Agustus 2008

Mohamad Fajar Hadiwinanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SKEMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan.....	7
a. Definisi.....	7
b. Tingkat kepuasan.....	9
2. Pelayanan keperawatan.....	12
a. Definisi.....	12
b. Bentuk pelayanan keperawatan.....	14
c. Hubungan pelayanan dengan rumah sakit.....	14

d. Kondisi pasien.....	14
c. Jumlah pasien.....	14
f. Orientasi pelayanan.....	15
3. MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional).....	15
a. Definisi.....	15
b. Metode pemberian asuhan keperawatan.....	16
4. Perawat.....	22
a. Definisi perawat.....	23
b. Peran perawat.....	24
c. Fungsi perawat.....	27
d. Tugas perawat.....	28
B. Kerangka konsep.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel Penelitian	32
C. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
H. Cara Pengumpulan Data.....	38
I. Analisa Data	38
J. Etik Penelitian.....	40
K. Kesulitan Penelitian.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

B. Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik responden di bangsal MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung pada Bulan Mei 2008.....	43
2. Kriteria tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di bangsal MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung pada Bulan Mei 2008.....	49
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di bangsal MPKP dan non MPKP.....	56
C. Pembahasan.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Distribusi daftar pertanyaan Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	43
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	43
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	44
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	45
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	46
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	47

DAFTAR TABEL (Lanj.)

Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan di Bangsal MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	48
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah di Rawat di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	49
Tabel.10	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	49
Tabel 11.	Analisis <i>Mann-Whitney Test</i> Pada Dimensi <i>Tangibles</i> , Bangsal MPKP dan non MPKP, Mean Rank, SD, dan Signifikan RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	50
Tabel 12.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	51
Tabel 13.	Analisis <i>Mann-Whitney Test</i> Pada Dimensi <i>Reliability</i> , MPKP dan non MPKP, Mean Rank SD, dan Signifikan RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	51

DAFTAR TABEL (Lanj.)

Tabel 14.	Distribusi Prekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008	52
Tabel 15.	Analisis <i>Mann-Whitney Test</i> Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> , Bangsal MPKP dan non MPKP, Mean Rank, SD, dan Signifikan RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	53
Tabel 16.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Bulan Mei 2008	53
Tabel 17.	Analisis <i>Mann-Whitney Test</i> Pada Dimensi <i>Assurance</i> , Bangsal MPKP dan non MPKP, Mean Rank, SD, dan Signifikan RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	54
Tabel 18.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> di Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	55
Tabel 19.	Analisis <i>Mann-Whitney Test</i> Pada Dimensi <i>Empathy</i> , Bangsal MPKP dan non MPKP, Mean Rank, SD, dan Signifikan RSUD Djojonegoro Temanggung, Mei 2008.....	55
Tabel 20.	Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Bangsal MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung,	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin persetujuan penelitian
- Lampiran 2 Surat izin penelitian dari BAPPEDA DIY
- Lampiran 3 Surat izin penelitian dari BAKESBANGLINMAS Semarang
- Lampiran 4 Surat izin penelitian dari BAKESBANGLINMAS Temanggung
- Lampiran 5 Surat izin selesai penelitian RSUD Djojonegoro Temanggung
- Lampiran 6 Kuesioner penelitian
- Lampiran 7 Tabulasi data responden
- Lampiran 8 Tabulasi data dimensi pelayanan
- Lampiran 9 Analisis statistik data
- Lampiran 10