

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**Karya Tulis Ilmiah
Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
SABRI RASID
20050320003**

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

2009

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

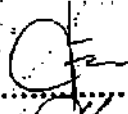
**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

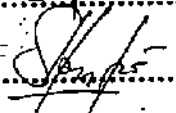
**Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:
18 Agustus 2009**

Oleh:

**SABRI RASID
NIM 20050320003**

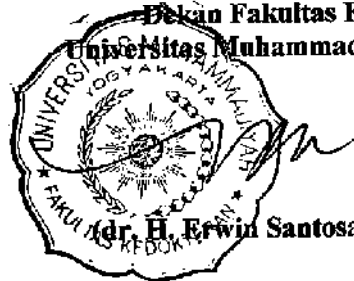
Penguji

Fitri Arofiati, SKep., Ns., MAN (..........)

Shanti Wardaningsih, M.Kep., Sp. Jiwa (..........)

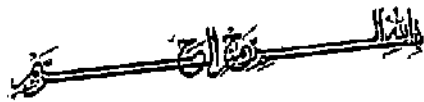
Mengetahui

**Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Karya tulis ilmiah ini berjudul "Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul". Disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M., Kes. selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Uswatun Khasanah, MNS selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN. sebagai pembimbing yang selalu memberikan masukan, arahan, bimbingan, kesabaran, nasehat, dan semangat kepada penulis.
4. Shanti Wardaningsih, M.Kep., Sp.Jiwa selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang sangat membangun dalam kelengkapan penulisan karya tulis ilmiah ini.
5. dr. Anwarudin Latif., Sp.An. selaku direktur utama PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

6. Bapak (Alm) dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, kalianlah yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk menjadikan hidupku ini menjadi lebih baik, segala pengorbanan kalian tidak akan pernah ku lupakan, semoga harapan kalian kepadaku bisa lekas aku tunaikan.
7. Kakak, adik dan saudara-saudara ku yang ikut memberikan support kepadaku demi tercapainya cita-citaku.
8. Kepada Fitrah, Pudang, Gunawan, yang ikut berperan serta ikut membantu sebagai asisten dalam penelitian ini, beserta seluruh kerabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Keperawatan angkatan 2005 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kalianlah tempat ku berbagi kesenangan dan kesedihan, serta berkat dukungan dari kalian semua saya bisa menyelesaikan ini semua.

Semoga bantuan yang diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan serta ridho Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmiah pengetahuan khususnya bagi keperawatan. Saran dan kritik penulis harapkan untuk koreksi dan perbaikan.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar isi.....	v
Daftar tabel dan skema.....	vii
Daftar lampiran.....	viii
Intisari.....	ix
Abstract.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penelitian Terkait.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Kerangka Konsep	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
D. Variabel dan Definisi Operasional	35

E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Cara Pengumpulan Data.....	39
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
H. Pengolahan dan Metode Analisis Data.....	39
I. Etika Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Karakteristik Responden.....	46
2. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	48
3. Hubungan Karakteristik Responden dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	51
C. Pembahasan.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
1. Bagi Keperawatan.....	64
2. Bagi Perawat.....	64
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
4. Bagi Pasien.....	64
C. Kelemahan Penelitian.....	65
D. Kekuatan Penelitian.....	65

DAFTAR TABEL DAN SKEMA

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1. Efisiensi Pelayanan Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2005-2008.....	45
Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan.....	46
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam dimensi <i>Tangibles</i>	48
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam dimensi <i>Assurance</i>	50
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam dimensi <i>Empathy</i>	50
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	51
Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin dan Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	51
Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Umur dan Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	52
Tabel 11. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	52
Tabel 12. Distribusi Reponden Menurut Pekerjaan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	52

Daftar Skema

Skema 1	Kerangka Konsep.....	32
----------------	-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Lembar permohonan mengisi kuesioner

Lampiran 3 Lembar persetujuan menjadi responden

Lampiran 4 Lembar kuesioner tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan
keperawatan

Lampiran 5 Data Umum Responden

Lampiran 6 Output Analisis Frekuensi Responden dan Persepsi Pasien Terhadap
Kualitas Pelayanan Keperawatan

Lampiran 7 Output Analisis Data Korelasi Antara Karakteristik Responden dengan
Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan