

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

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



**WULAN ZULIANTO
20050320075**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2009**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

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



**WULAN ZULIANTO
20050320075**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2009**

"Apabila sifat malu itu diumpamakan menjadi seseorang, maka ia akan menjadi orang yang saleh. Dan andaikata sifat keji itu diumpamakan seseorang, maka dia akan menjadi orang jahat."
 (HR. Thabrani).

"Maka sesungguhnya disamping ada kesukaran terdapat pula kemudahan, sesungguhnya disamping ada kepayahan (jasmani) itu ada pula kelapangan"
 (Q.S Al insyirah : 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN



Sebuah karya kecil aku persembahkan sebagai hasil dari sebuah penantian perjalanan panjang dari proses belajarku buat diriku dan orang-orang yang kusayangi...

Segala Puji dan Syukur kepada Allah atas limpahan rahmat-Nya, serta solawat kepada Rosulullohsoflohualaihi wa sallam, hanya kepada

Allah saya mengabdikan

Teruntuk pertama dan utama Allah s.w.t dan Rasulullah s.a.w,...., dan Islam yang ku pegang sampai akhir hayat menjemputku,

Melalui karya sederhana nan jauh dari kesempurnaan, semoga mampu membuat bangga terutama insan yang selalu memberi dukungan dan

kasih sayang dengan tulus selama ini.....

Teruntuk ayahanda..... tanpa dukungan moril dan materil anda

tidak akan pernah mencapai semua ini, terima kasih atas kerja keras dari esok sampai petang dan kringat demi tanggung jawab keluarga.

Teruntuk Ibunda tercinta..... terima kasih atas bimbingan spiritual dan

kasih sayang semanginya jalan yang takkan pernah terhalang dengan nyawa

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah rabbi'l'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 “hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Disusun untuk 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. Titih Huriah., Ns., M.Kep., Sp.,Kom. sebagai pembimbing yang selalu memberikan masukan, arahan, bimbingan, kesabaran, nasehat, dan semangat kepada penulis
4. Widarti., S.Kep., Ns. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang sangat membangun dalam penulisan karya tulis ilmiah ini

5. dr. H. Ahmad Hidayat., Sp.,OG., M.,Kes. selaku direktur utama PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang, kalianlah yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk menjadikan hidupku ini menjadi lebih baik, segala pengorbanan kalian tidak akan pernah ku lupakan.
7. Gusnul dan Restu Dwi teman satu kontrakan yang selalu memberikan support dan dukungan pada saat saya merasa senang maupun sedih.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Keperawatan angkatan 2005.
9. Tim sepak Bola All Star PSIK yang telah berjuang membela nama PSIK disetiap turnamen sepak bola.

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 Warahmatullahi Wabarokatu

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL DAN SKEMA	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	. 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian.....	. 7
D. Manfaat Penelitian.....	. 8
E. Penelitian Terkait.....	. 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	11
B. Kepuasan.....	16
C. Pasien.....	22
D. Kendala dalam Mewujudkan Asuhan Keperawatan Bermutu... ..	22
E. Kerangka Konsep.....	26
F. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	29
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Cara Pengumpulan Data.....	33
G. Pengolahan dan Metode Analisis Data.....	33
H. Jalan Penelitian.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Wilayah penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian.....	37

1. Mutu Pelayanan.....	37
2. Kepuasan Pasien.....	37
3. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.....	38
C. Pembahasan.....	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	59
1. Bagi Dunia Keperawatan.....	50
2. Bagi Perawat.....	50
3. Bagi Peneliti Lain.....	51
4. Bagi Pasien.....	51
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	51
1. Kelemahan Penelitian	51
2. Kekuatan Penelitian	51

DAFTAR TABEL DAN SKEMA

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1. Distribusi Frekuensi Menurut Mutu Pelayanan.....	36
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 3. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.....	37

Daftar Skema

Skema 1 Kerangka Konsep.....	26
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Survei Pendahuluan

Lampiran 2 Lembar permohonan mengisi kuesioner

Lampiran 3 Lembar persetujuan menjadi responden

Lampiran 4 Lembar kuesioner tentang mutu pelayanan keperawatan

Lampiran 5 Lembar kuesioner tentang kepuasan pasien

Lampiran 6 Hasil uji Korelasi