

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
MENGUNAKAN METODE HCAHPS DI RUMAH SAKIT  
SWASTA DAN RUMAH SAKIT NEGERI DI DIY**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat**

**Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**FEBRIYANTI M. KARIM**

**20100320154**



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

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
MENGUNAKAN METODE HCAHPS DI RUMAH SAKIT  
SWASTA DAN RUMAH SAKIT NEGERI DI DIY**

**Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:**

**21 Juli 2014**

Oleh:

**FEBRIYANTI M. KARIM**

**NIM 20100320154**

Penguji

Moh. Afandi, S.Kep.,Ns., MAN

(.....)

Lisa Musharyanti, M.Med.Ed

(.....)

Ambar Relawati, S. Kep., M. Kep

(.....)

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

  


**(Sri Sumaryani, Ns. M. Kep., Sp. Mat)**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Febriyanti M. Karim

NIM : 20100320154

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang penulis tulis ini benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 21 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,



(Febriyanti M. Karim)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah.. Atas segala kekuasaan Mu ya Rabb..*

*Setiap langkah yang begitu berat bagi hamba untuk melaluinya. Kini satu tapak telah terlewati.*

*Kupersembahkan karya tulis ilmiah ini kepada:*

*Pria terhebat laksana malaikat (Mohamad Karim). Terimakasih atas cinta kasih, dukungan moral dan materil sehingga putrimu dapat melangkah sejauh ini demi mewujudkan cita-cita serta untuk membahagiakanmu.*

*Wanita terindah laksana bidadari (Maryam Aras). Terimakasih atas kasih sayang, nasihat, semangat serta doamu yang selalu mengiringi setiap langkah kehidupanku.*

*Kakak (Zainun M. Karim) dan adik (Ramdhan M. Karim). Terimakasih atas dukungan dan perhatian selama ini, kalian penyemangatku.*

*Semua pihak yang mendukung terciptanya karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan.*

*Semua teman-teman PSIK 2010. Terimakasih atas kisah-kisah selama 4 tahun ini.*

*"We Are Family"*

*Terimakasih atas waktu, dukungan, kesabaran, cinta dan kasih sayang selama ini yang membuatku lebih banyak belajar untuk menjadi sosok yang lebih dewasa, kuat, dan bijaksana. (Bripda Rahmat I Gusti)*

*Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kalian semua*

*Aamiin Ya Robbalalamin..*

## MOTTO

" Maka sesungguhnya bersama kalian ada kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(Al-Insyirah: 5-8)

" Melihat keatas untuk motivasi, melihat kebawah untuk bersyukur, melihat kesamping untuk merangkul bersama"

(Anonim)

" If you help (in the cause of) Allah, Allah will help you"

(Q.S Muhammad: 7)

**Life is not beautiful without troubles, it needs struggle and sacrifice. Keep move forwards last but not least, keep our prayer to God and God is always beside us.**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum wr. wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammadiyah SAW.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul dari karya tulis ilmiah ini adalah: "PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE HCAHPS DI RUMAH SAKIT SWASTA DAN RUMAH SAKIT NEGERI"

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan syukur dan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang selama ini telah memberikan dukungan, bantuan, bimbingan dan do'anya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp. An.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibunda Sri Sumaryani, Ns.,M.Kep., Sp. Mat selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Moh Afandi, Skep., Ns, M.A.N selaku pembimbing penulis yang selalu sabar dalam memberikan masukan dan mendengarkan keluhan di setiap konsultasi.

4. Dosen penguji ibu Ambar Relawati, S. Kep., Ns, M. Kep dan ibu Lisa Musharyanti, M.Med.Ed yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis.
5. Kedua orang tua penulis Ibunda Maryam Aras dan Ayahanda Mohammad Karim yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta motivasi dan dukungan materi selama ini dengan setulus hati.
6. Kedua saudara tercinta, kakak Zainun M. Karim dan adik Ramdhan M.Karim.
7. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Keluarga besar mahasiswa PSIK 2010 seperjuangan penulis yang tidak dapat dituliskan namanya satu-satu.

Semoga Allah selalu melimpahkan kelapangan dan kemudahan serta kemudahan untuk kita semua serta dapat merasakan manfaat dari penelitian ini,amin.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Yogyakarta, 2014

Peneliti

Febriyanti M. Karim

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terkait.....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan.....	9
a. Definisi Kepuasan.....	9
b. Faktor-faktor Kepuasan.....	11
2. HCAHPS.....	15
a. Definisi HCAHPS.....	15
b. Komponen yang dinilai dalam metode HCAHPS.....	16
3. Rumah Sakit.....	18
a. Definisi Rumah Sakit.....	18
b. Rumah Sakit Negeri.....	20
c. Rumah Sakit Swasta.....	21
B. Kerangka Konsep.....	22
C. Hipotesis.....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi Dan Sampel.....	24
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian.....	26

E. Definisi Operasional .....	26
F. Instrumen Penelitian .....	27
G. Cara Pengumpulan Data .....	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
I. Pengolahan Dan Analisis Data .....	30
J. Etika Penelitian .....	32

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	34
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan .....	44
D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian .....	57

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.** Daftar distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik responden
- Tabel 2.** Daftar distribusi frekuensi responden terhadap kepuasan secara umum berdasarkan survei HCAHPS
- Tabel 3.** Daftar tabel analisis *Mann-Whitney test* terhadap kepuasan pasien
- Tabel 4.** Daftar distribusi frekuensi responden terhadap kepuasan berdasarkan komponen HCAHPS
- Tabel 5.** Daftar tabel analisis *Mann-Whitney* terhadap kepuasan pasien berdasarkan komponen HCAHPS

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Surat permohonan ijin penelitian BAPPEDA Bantul
- Lampiran 2** Surat permohonan ijin RSUD Panembahan Senopati Bantul
- Lampiran 3** Surat permohonan ijin RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Lampiran 4** Surat ijin Penelitian BAPPEDA Bantul
- Lampiran 5** Surat ijin Penelitian RSUD Panembahan Senopati Bantul
- Lampiran 6** Surat ijin Penelitian RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Lampiran 7** Surat keterangan layak etika penelitian
- Lampiran 8** Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 9** Informed Consent
- Lampiran 10** Kuisisioner
- Lampiran 11** Hasil data SPSS