

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II DAN III
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH
Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Kedokteran Di Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

Nila Januar

20020310065

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2006

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II DAN III
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

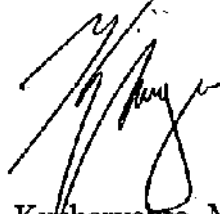
Nilia Januar

2002 031 0065

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal

8 Juni 2006

Dosen Pembimbing dan Penguji



dr. H. Kusbaryanto, M.Kes

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Seluruh keluargaku, Bapak H. Hendarin Budi Wanto,
Ibu Hj. Eny Sugiyanti, Adik-adikku Nita Januar &
Yona Januar yang selalu memberi kasih sayang
dan dukungannya.

Terima kasih atas segalanya.

Gatot Tri Wibowo, S.Ked yang selalu menjadi motivatorku.

Keluarga di Wonogiri yang juga mendukung dalam studiku.

Semoga Allah SWT menunjukkan pencerahannya
kepada kita semua.

Amin.

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirrohim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II DAN III DI RSU PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA", shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW sebagai penyempurna petunjukNya, tak lupa para sahabat, keluarganya dan juga kepada kita sebagai pengikutnya.

Laporan Karya Tulis ini disusun dalam rangka untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. H. Kusbaryanto, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
3. Direktur dan Wakil Direktur RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Intisari	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan	6
B. Pelayanan Kesehatan	10
C. Kualitas Pelayanan	12
D. Landasan Teori	15
E. Kerangka Teori	16
.....	16

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	17
	A. Jenis Penelitian	17
	B. Bahan Penelitian	17
	C. Alat Penelitian	17
	D. Lokasi Penelitian	18
	E. Populasi dan Sampel	18
	F. Pengumpulan Data	18
	G. Variabel Penelitian	19
	H. Definisi Operasional	19
	I. Cara Pengukuran Tingkat Kepuasan	21
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
	A. Deskripsi Responden	23
	B. Analisa Data Variabel	26
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	34
	A. Kesimpulan	34
		24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Dokter	26
Tabel 2.	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Perawat	27
Tabel 3.	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Administrasi	29
Tabel 4.	Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Medis dan Penunjang ...	30
Tabel 5.	Tanggapan Responden terhadap Lingkungan Fisik Rumah Rawat Inap	31