

**PENGARUH DIMENSI KEPUASAN KLIEN TERHADAP FREKUENSI
DIRAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL
YOGYAKARTA**

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



**DESTI DWI ARIANI
20080320046**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

**PENGARUH DIMENSI KEPUASAN KLIEN TERHADAP FREKUENSI
DIRAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL
YOGYAKARTA**

**Telah Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Karya Tulis
Ilmiah Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu
Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

pada tanggal :

7 Mei 2012

Oleh :

DESTI DWI ARIANI

20080320046

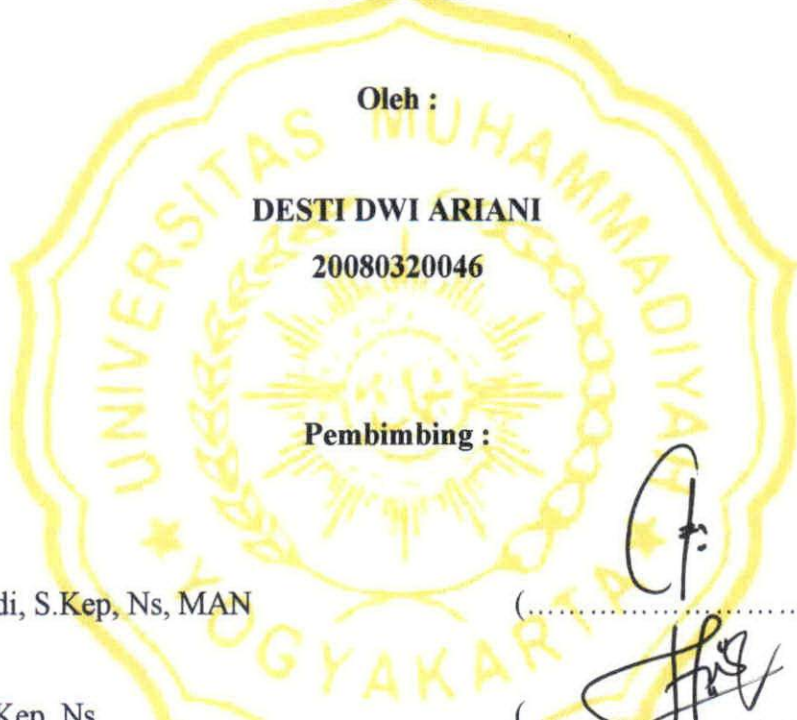
Pembimbing :

Moh. Afandi, S.Kep, Ns, MAN

(.....)

Widarti, S.Kep, Ns

(.....)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur pada-Mu ya Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada kami semua. Karya tulis ilmiah ini dipersembahkan kepada :

Iyah dan Bunda tercinta yang telah memberikan setiap detik nafasnya untuk kebahagiaan putra-putrinya. Dengan penuh kesabaran menghadapi keberasaan hati anak-anaknya.

Meskipun seluruh jagad raya ini dipersembahkan pada kalian, tak akan sanggup menggantikan sedikit bebahan yang kalian berikan kepada. Seluas-luasnya samudera di dunia ini, takkan bisa melingkupi luasnya kasih cinta dan kasih sayang yang kalian berikan.

Terbangun Ranyadi Sabhan yang telah memberikan do'a dan semangat pada adiknya di saat semangat itu mulai berbunga.

Atelier Septian Saputra yang selalu memberikan bimbingan untuk menghibur kakaknya hingga rana telah itu hilang seketika.

"My Little Angel" "Tita" kepomakanan terayam yang hanya dengan mendengar suaranya mampu membuat penulis semangat baru, dan memberikan keceriaan di saat bosan mulai terasa.

Ruarga bekar H. Faruqin & H. Ramizati dan keluarga bekar Rabudun & Hani'ah, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang diberikan terimakasih atas dukungan dan do'anya.

Someone yang hanya dengan mengingat kal-kal kecil tentangnya mampu memotivasi peneliti untuk melanjutkan penelitian ini sampai selesai, terima kasih atas do'a dan support-nya.

Keluargaku di Mempawah, Ibu, Mama, Dek Ayu, serta keluarga baruku di Yogyakarta, Ibu, Bapak, Dek Lita, serta Euleh sebulan yang terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada peneliti. Special thanks giung to Milla Tina yang sudah banyak membantu peneliti dari memberikan masukan, mencari source, dan memotivasi peneliti ke lokasi penelitian dan dalam pengerjaannya. Sakabat-sakabatku terayam (Gina, Cindy, Vera, Ida, dan Day) serta sakabat-sakabat baruku di "adit" Fitri yang sudah memotivasi bolak-balik ke lokasi penelitian, abang Domo, dan Ti yang selalu memberikan semangat dan do'a kepada peneliti.

Special thanks giung for 'na Wakiyuni sakabat baruku yang diadite-dite terakhir memberikan semangat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Pengaruh Dimensi Kepuasan Klien Terhadap Frakuensi Dirawat di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga ajaran yang beliau tinggalkan dapat kita amalkan dalam kehidupan ini, dan semoga kita mendapatkan syafa’at beliau di akhirat nanti. Amin.

Dengan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dr. Ardi Pramono, Sp.An, atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian ini.
2. Ibu Sri Sumaryani, S.Kep, Ns, Sp. Mat, selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Moh. Afandi, S.Kep., Ns., MAN dan Ibu Widarti, S.Kep, Ns. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, serta koreksi pada karya tulis ilmiah ini.
4. Ibu DR. Elsy Maria Rosa, M. Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan koreksi terhadap karya tulis ilmiah ini.
5. dr. H. Agus Sukaca, M.Kes selaku Direktur Utama RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta atas ijin yang diberikan pada peneliti untuk melakukan

6. Kepala Ruang beserta staf bangsal An Nisa, Al Insan, Al Kahfi, Ar Rahman, dan Al A'raaf di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta yang telah bersedia memberikan ijin dan membantu terlaksananya penelitian ini.
7. dr. H. Ahmad Hidayat, Sp. OG., M. Kes selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta atas ijin yang diberikan pada peneliti untuk melaksanakan uji validitas pada penelitian ini.
8. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengikuti jalannya penelitian ini sampai selesai, dan terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada peneliti.
9. Para dosen dan asisten dosen yang telah mengajarkan ilmu kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta seluruh karyawan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan pada khususnya serta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada umumnya.
10. Semua teman-teman seperjuangan angkatan 2008 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ammiiiiinnnn.....!

Yogyakarta, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SKEMA.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian terkait.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Kepuasan.....	12
2. MPKP (Model Praktik Keperawatan Profesional).....	13
a. Definisi.....	13
b. Jenis-jenis MPKP.....	15
c. Pengelolaan Keperawatan di Ruang MPKP.....	16
d. Tugas dan Tanggung Jawab Berbagai Tenaga Keperawatan di Ruang MPKP	24
3. Frekuensi Dirawat	29

B. Kerangka Konsep	30
C. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi Penelitian.....	32
C. Sampel Penelitian	32
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
E. Variabel Penelitian.....	35
F. Definisi Operasional	36
G. Instrumen Penelitian	38
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
I. Cara Pengumpulan Data	43
J. Pengolahan dan Analisa Data	43
K. Etik Penelitian.....	44
L. Kesulitan Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	46
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Tenaga Keperawatan Pada Suatu Ruangan	17
Tabel 2.	Distribusi Daftar Pertanyaan Instrumen Penelitian	39
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien	41
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	48
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Dirawat	50
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	51
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien Pada Dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien Pada Dimensi <i>Assurance</i>	52
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien Pada Dimensi <i>Empathy</i>	53
Tabel 11.	Analisis <i>multiple regression</i> R Square	53
Tabel 12.	Analisis <i>Multiple Regression</i> variable dependen dan variabel independen.....	54
Tabel 13.	Analisis <i>Multiple Regression</i> lima dimensi kepuasan	54

DAFTAR SKEMA

Skema 1. Skema MPKP	13
Skema 2. Tim Keperawatan Pada MPKP.....	21
Skema 3. Kerangka Konsep	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Yogyakarta**
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**
- Lampiran 3. Surat Izin Uji Validitas dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**
- Lampiran 4. Surat Izin Uji Validitas dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**
- Lampiran 5. Surat Keterangan Kelayakan Etika Penelitian**
- Lampiran 6. Permohonan Menjadi Responden**
- Lampiran 7. Persetujuan Menjadi Responden**
- Lampiran 8. Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 9. Frekuensi Tabel Karakteristik Responden**
- Lampiran 10. Frekuensi Tabel Variabel Penelitian**
- Lampiran 11. Hasil Analisis *Multiple Regression***
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

DAFTAR SINGKATAN

CCM	: <i>Clinical Care Manager</i>
EBP	: <i>Evidence Based Practice</i>
MPKP	: Model Praktik Keperawatan Profesional
MPKPP	: Model Praktik Keperawatan Profesional Pemula
PA	: Perawat assosiet
PP	: Perawat Primer
RS	: Rumah Sakit
SAK	: Standar Asuhan Keperawatan
SOAP	: <i>Subjective, Objective, Assessment, and Planning</i>