

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
RACHMA HUSADA BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta



LENI FITIA
2213021

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDRAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN NKUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
RACHMA HUSADA BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

LENI FITIA
2213021


Telah Dipertahankan di Depan Dewan penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Di Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal:

Menyetujui:

Penguji,


Pembimbing,


Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.04-0508-7501


Sujono Riyadi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN.05-0108-7601

Mengesahkan,

a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)


Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB
NIDN.05-2310-8302

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Leni Fitia

NPM : 2231021

Program Studi: S1 Keperawatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi orang lain. Bila kemudian hari skripsi saya dengan judul diatas terbukti merupakan hasil plagiat maka Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta berhak membatalkan Sarjana Keperawatan yang telah saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya tanpa tekanan dari pihak mana pun.

Yogyakarta, Oktober 2017

Yang Membuat Pernyataan



Leni Fitia

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rachma Husada Bantul Yogyakarta”

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus tulusnya kepada:

1. Dr. Kuswanto Hardjo, M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta
2. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Sujono Riyadi, S.Kep,Ns, M.Kes selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran, bimbingan, serta semangat kepada penulis
4. Rahayu Iskandar, S.Kep,Ns, M.Kep selaku penguji yang telah memberikan saran yang bertujuan agar penulis jadi lebih baik lagi.
5. Rumah Sakit Rachma Husada yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. kepada Responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Rachma Husada.
7. Segenap staf pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta
8. Rekan-rekan mahasiswa stikes jendral Achmad Yani Yogyakarta angkatan 2013 terima kasih atas dukungan dan sarannya
9. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung saya yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengetahuan, dan ketulusan dalam

mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-nya kepada keduanya.

10. Terimakasih kepada saudara-saudari yang saling mendukung semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini berguna bagi semua.

Yogyakarta, Oktober 2017
Penyusun

Leni Fitia

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Kepuasan Pasien.....	14
C. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.....	18
D. Kerangka Teori.....	27
E. Kerangka Konsep.....	28
F. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu.....	29
C. Populasi dan Sample.....	29
D. Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional.....	31
F. Alat dan Metode Pengumpulan.....	32
G. Validitas dan Reliabilitas.....	35
H. Metode Pengelolaan dan Analisa Data.....	35
I. Etika Penelitian.....	37
J. Rencana Pelaksanaan Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil.....	41
1. Gambaran Umum Penelitian.....	41
2. Analisa Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan.....	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	51

BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....32
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kualitas Pelayanan keperawatan.....34
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....34
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien Rawat Inap.....43
Tabel 4.2	Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.....44
Tabel 4.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan pasien.....45

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANM
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	28

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 2	Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Kuesioner Kualitas Pelayanan
Lampiran 5	Kuesioner Kepuasan Pasien
Lampiran 6	Uji Analisa <i>Chi-Square</i>
Lampiran 7	Data Karakteristik Responden
Lampiran 8	Etika Penelitian (<i>Ethical Clearance</i>)
Lampiran 9	Surat Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA