

**HUBUNGAN PELAYANAN HEMODIALISA DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI HEMODIALISA  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
STIKES A Yani Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**MARIA ESTI RAHAYU  
NPM : 32115005**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PELAYANAN HEMODIALISA DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI HEMODIALISA  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan oleh :

**MARIA ESTI RAHAYU**

NPM. 32115005

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 : 05 Februari 2013

Menyetujui :

Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Sumarsi, S.Kep.,Ns, MM  
NIP. 196405301991032004

  
Sri Arini Winarti, SKM, M.Kep  
NIP. 197209021992032001

  
Masta Hutasoit, S.Kep.,Ns  
NIDN. 05-2701-7903

Mengesahkan,  
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
STIKES A. Yani Yogyakarta

  
Dwi Susanti, S.Kep., Ns  
NIDN. 05-3005-8401

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Februari 2013

Maria Esti Rahayu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah yang Mahakasih atas segala berkat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul : Hubungan pelayanan hemodialisa dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisa di Rumah sakit Umum Daerah Wates.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan di STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, peneliti mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. I. Edy Purwoko, Sp.B, Ketua STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah.
2. dr. Lies Indriyati, Sp.A, Direktur RSUD Wates, atas ijin dan bantuan yang diberikan.
3. Dwi Susanti, S.Kep.,Ns, Ketua Program Studi S1 Keperawatan, atas ijin yang diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
4. Sumarsi, S.Kep.,Ns, MM, selaku penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Sri Arini Winarti, SKM, M.Kep, selaku pembimbing I Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
6. Masta Hutasoit, S.Kep., Ns, selaku pembimbing II Karya Tulis Ilmiah yang membimbing dan membantu penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Seluruh staf akademik STIKES Jenderal Achmad Yani, atas semua bantuan dan dukungan yang diberikan.
8. Rekan – rekan perawat unit hemodialisa RSUD Wates atas bantuan serta dukungan yang diberikan
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini

Semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat dan kasihNya bagi kita semua. Akhirnya, besar harapan peneliti semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Februari 2013

Maria Esti Rahayu

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                 | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....            | ii   |
| PERNYATAAN .....                    | iii  |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....         | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                | v    |
| DAFTAR ISI .....                    | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                  | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | 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. Keaslian Penelitian.....         | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA             |      |
| A. Kepuasan Pasien .....            | 8    |
| B. Hemodialisa .....                | 11   |
| C. Gagal ginjal .....               | 17   |
| D. Pelayanan Kesehatan .....        | 19   |
| E. Landasan Teori .....             | 20   |
| F. Kerangka Teori .....             | 21   |
| G. Kerangka Konsep Penelitian ..... | 22   |
| H. Hipotesa .....                   | 22   |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| A. Rancangan Penelitian .....                | 23 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....         | 23 |
| C. Subjek Penelitian .....                   | 23 |
| D. Variabel Penelitian .....                 | 24 |
| E. Definisi Operasional .....                | 25 |
| F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....    | 26 |
| G. Validitas dan Reliabilitas .....          | 27 |
| H. Metode Pengolahan dan Analisis Data ..... | 28 |
| I. Etika Penelitian .....                    | 30 |
| J. Pelaksanaan Penelitian .....              | 32 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian .....        | 34 |
| B. Pembahasan .....              | 39 |
| C. Keterbatasan Penelitian ..... | 43 |

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 44 |
| B. Saran .....      | 44 |

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                               |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional .....                                                    | 25 |
| Tabel 3.2 | Kisi – kisi kuisioner kepuasan .....                                          | 27 |
| Tabel 3.3 | Kisi – kisi chek list pelayanan hemodialisa .....                             | 27 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....                            | 36 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Persepsi Pelayanan Hemodialisa .....                     | 37 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien .....                            | 37 |
| Tabel 4.4 | Tabulasi Silang Pelayanan Hemodialisa<br>dengan Tingkat Kepuasan Pasien ..... | 38 |

## DAFTAR GAMBAR

|          |                                  |    |
|----------|----------------------------------|----|
| Gambar 1 | Kerangka teori penelitian .....  | 21 |
| Gambar 2 | Kerangka konsep penelitian ..... | 22 |

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar permohonan menjadi responden
- Lampiran 2. Persetujuan menjadi responden
- Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 4. Chhek List Pelayanan Hemodialisa
- Lampiran 5. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian dari Sekretariat Daerah Provinsi DIY
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian dari KPTKulon Progo
- Lampiran 8. Surat ijin Penelitian dari RSUD Wates, kulon Progo
- Lampiran 9. Data Karakteristik Responden
- Lampiran10. Tabulasi data pelayanan hemodialisa
- Lampiran 11. Tabulasi data tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisa
- Lampiran 11. Hasil Olah Data Penelitian
- Lampiran 12. Jadwal Penelitian
- Lampiran 13. Lembar Konsultasi Skripsi