

HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD WATES KULON PROGO YOGYAKARTA

Ridwan Mutsani¹, Nuryandari², Fajriyati Nur Azizah³

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan rumah sakit merupakan kegiatan yang diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan klien rawat inap. Pandangan atau persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, mengalami dan kemudian mengevaluasinya. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas menjadi keseriusan masalah mutu Rumah Sakit sehingga akan mempengaruhi citra Rumah Sakit itu sendiri. Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates, setelah melakukan wawancara dengan 5 pasien didapatkan hasil 2 dari 5 pasien mengatakan puas dengan pelayanan rumah sakit.

Tujuan: Mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Metode : Penelitian merupakan ini penelitian non eksperimental menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectoional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 36 pasien yang dirawat inap kelas III dengan tehnik pengambilan sampel total sampling. Metode analisis menggunakan korelasi *Kendall Tau*.

Hasil Penelitian: Menunjukkan ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta, dengan nilai kemaknaan 0,000. Secara umum pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Wates telah memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa cukup puas.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta. Nilai koefisiensi kontingensi sebesar 0,767 yang berarti hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap kuat.

Kata Kunci: Persepsi, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Keperawatan.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Jurusan Keperawatan Akademi Keperawatan YKY Yogyakarta

³Dosen jurusan Keperawatan STIKES Achmad Yani Yogyakarta

**RELATIONS WITH THE PERCEPTION OF PATIENT SATISFACTION
NURSING SERVICE QUALITY IN THE WARD
HOSPITAL WATES KULONPROGO
YOGYAKARTA**

Ridwan Mutsani¹, Nuryandari², Fajriyati Nur Azizah³

ABSTRACT

Background: Hospital services is an activity that is set in the service based on the needs or the client's view of hospitalization. Increasing demands of the community facilities and quality health care affordable, many efforts have been made to meet these expectations. Health services in dasanya intended to give satisfaction to the patient, these services must be qualified and meet the five main dimensions of quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Based on the results of studies and surveys show that the majority of patients satisfied with the quality nursing services. Based on a preliminary study on General Hospital Wates, showed most patients are satisfied with the hospital services.

Objective: To know the relationships between perception of patients satisfaction about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Wates, Kulonprogo, Yogyakarta

Methods: The research is the non-experimental methode white descriptive analytic and cross sectional approach.

Results: There is a relationship between the perception and satisfaction of patients about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Kulonprogo Yogyakarta Wates.

Conclusion: There is a significant relationship between the perception and satisfaction of patients about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Wates Kulonprogo Yogyakarta. Contingency coefficient value of 0.767 which means the relationship perception and satisfaction of patients about the quality of care in the inpatient strong.

Keywords: Perception, Patient Satisfaction, Quality of Nursing Care.

¹Nursing Education Program Student, Jendral Achmad Yani Yogyakarta Health College

²Nursing Education Program Lecture, Health Academic YKY of Yogyakarta

³Nursing Education Program Lecture, Jendral Achmad Yani Yogyakarta Health College

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya 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

Ridwan Mutsani

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Robbil Alamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul “ Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta”.

Hasil penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta. Penyusunan hasil penelitian ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. I Edy Purwoko, Sp. B, selaku Ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Dwi Susanti, S.Kep., Ns selaku Ketua Prodi Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.
3. Nuryandari, S.KM, M.Kes, selaku pembimbing I yang banyak memberikan arahan, bimbingan dalam pembuatan usulan penelitian ini.
4. Fajriyati Nur Azizah, S.Kep., Ns, selaku pembimbing II yang banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuknya dalam pembuatan usulan penelitian ini.
5. Sri Arini, SKM., M.Kep selaku penguji.
6. Direktur RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan lahan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepala ruang dan perawat ruang Wijaya Kusuma, Anggrek, Bougenville, dan Edelwiese yang telah membantu kelancaran penulis dalam penelitian.
8. Kedua orang tuaku dan segenap keluarga yang tercinta yang tak henti-hentinya memberikan do'a serta dukungan moril dan material kepada penulis.
9. Semua teman-teman mahasiswa STIKES A. Yani Yogyakarta yang telah membantu terselesainya usulan penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam kelancaran penyusunan usulan penelitian.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberi manfaat.

Yogyakarta, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
INTISARI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	10
1. Kepuasan Pasien	10
2. Persepsi Pasien	15
3. Mutu Pelayanan Keperawatan	20
B. Landasan Teori	25
C. Kerangka Teori	27
D. Kerangka Konsep	28
E. Hipotesis	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Oprasional	31
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
G. Uji Validitas dan Realibilitas	34
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data	36
I. Etika Penelitian	39
J. Jalannya Penelitian	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	42
1. Gambaran Lokasi Penelitian	42
2. Karakteristik Responden.....	42
3. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan ...	43
4. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	44
5. Hasil Uji Hipotesis Statistik <i>Kendall Tau</i>	44
B. Pembahasan Penelitian.....	45
1. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan ...	45
2. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	47
3. Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan.....	48
C. Keterbatasan Penelitian.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. kesimpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

STIKES

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner persepsi pasien	33
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	44
Tabel 4.4 Tabulasi Silang Persepsi dengan Kepuasan Pasien.....	45

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	28

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penyusunan Skripsi
Lampiran 2 Surat Ijin
Lampiran 3 Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 4 Inform Consent
Lampiran 5 Kuesioner
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
Lampiran 7 Hasil Penelitian
Lampiran 8 Lembar Konsul Bimbingan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA