

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU ASUHAN
KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN CANDI BARONG
RSUD PRAMBANAN**

SKRIPSI

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



AHMAD ZAMZAM HARIRO

3210047

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU ASUHAN
KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN CANDI BARONG
RSUD PRAMBANAN**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

AHMAD ZAMZAM HARIRO

3210047

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

Dwi Kartika R. M. Kep., Sp. Kep. MB
NIDN: 0502028201

Pembimbing I

Sri Arini W. R. SKM., M.Kep
NIP : 197209021992032991

Pembimbing II

Deby Z. R. S. S. Kep., Ns. M
NUPN : 9905536142

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dewi Retno Pamungkas, S. Kep., Ns., MNg
NIDN:0524048402

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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, Agustus 2014



Ahmad Zamzam Hariro

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Penyusunan usulan penelitian ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. I Edy Purwoko, Sp. B, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Dewi Retno Pamungkas, MNg., selaku Ketua Prodi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Dwi Kartika Rukmi, M. Kep., Sp. Kep., MB selaku penguji yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM., M.Kep selaku pembimbing utama yang telah memberikan semangat, bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S. Kep., Ns., MMR selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan usulan skripsi ini.
6. Semua teman-teman mahasiswa jurusan S1 keperawatan dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis mendapatkan masukan guna perbaikan usulan penelitian ini.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis

Ahmad Zamzam Hariro

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN TEORI	 8
A. Kepuasan Pasien.....	8
B. Mutu Asuhan Keperawatan.....	13
C. Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan	19
D. Landasan Teori.....	24
E. Kerangka Teori Penelitian.....	26
F. Kerangka Konsep Penelitian	27
G. Hipotesis Penelitian.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional.....	31
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
I. Etika Penelitian	37
J. Pelaksanaan Penelitian	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 39
A. Gambaran Umum RSUD Prambanan	39
B. Hasil Penelitian	39

C. Pembahasan.....	43
D. Keterbatasan Penelitian.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 2	Kisi-kisi Kuesioner Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan.....	32
Tabel 3	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	33
Tabel 4	Pedoman Interpretasi Kekuatan Korelasi.....	37
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.....	40
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Menurut Usia di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.....	40
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.....	41
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.....	41
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.....	41
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan.....	42
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 5.8	Tabulasi Silang Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Kerangka Teori Penelitian.....	26
Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian	27

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 4	Data Umum
Lampiran 5	Kuesioner Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan
Lampiran 6	Kuesioner Kepuasan Pasien

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA