

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PADA KLIEN STROKE
DI RSUD WATES**

SKRIPSI

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



ARIF NURCAHYONO
10/PSIK/3210066

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PADA KLIEN STROKE
DI RSUD WATES**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ARIF NURCAHYONO

10/PSIK/3210066

Disetujui Oleh:

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,

(Tetra Saktika A. N., S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.KMB)
NIDN: 0523108302

Pembimbing I,

(Sri Arini, SKM, M.Kep)
NIP: 197209021992932001

Pembimbing II,

(Khristina Dias, S.Kep.,Ns)
NUPN: 9905536138

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta

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

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2014

Arif Nurcahyono

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pada Klien Stroke di RSUD Wates” ini tepat waktu.

Skripsi ini telah dapat diselesaikan, atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. I. Edy Purwoko, Sp. B., selaku ketua Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.,Ns.,MNg selaku ketua program studi ilmu keperawatan yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Wates yang telah memberikan izin dan menyediakan tempat untuk melaksanakan penelitian.
4. Tetra Saktika A. N., S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.KMB selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sri Arini, SKM, M.Kep selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
6. Khristina Dias, S.Kep.,Ns selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
7. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, baik dukungan fisik maupun material.
8. Teman-teman program studi ilmu keperawatan yang telah membantu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Selanjutnya, besar harapan penulis semoga skripsi ini mendapatkan masukan guna perbaikan, karena penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Yogyakarta, Agustus 2014

Arif Nurcahyono

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Pasien	8
B. Mutu Pelayanan Keperawatan	14
C. Pasien Stroke	25
D. Rumah Sakit	32
E. Rawat Inap	33
F. Kerangka Teori	38
G. Kerangka Konsep	39
H. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Desain Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	40
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional Variabel	42
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data	47
I. Etika Penelitian	51
J. Jalannya Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	42
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates.....	43
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates.....	44
Tabel 3.4 Distribusi Penyebaran Item Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Setelah Uji Validitas.....	44
Tabel 3.5 Distribusi Penyebaran Item Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates Setelah Uji Validitas.....	46
Tabel 3.6 Ketentuan Koefisiensi Korelasi.....	51
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden di RSUD Wates.....	55
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates	56
Tabel 4.3 Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Mutu Pelayanan Keperawatan pada Klien Stroke di RSUD Wates.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates	58
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates.....	59
Tabel 4.7 Tabel Silang Hubungan Tingkat Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Permohonan menjadi Responden

Lampiran 3 Pernyataan Kesediaan menjadi Responden (*Informed Consent*)

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Analisa Data

Lampiran 7 Surat Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 8 Surat Izin Uji Validitas

Lampiran 9 Surat Izin Penelitian

Lampiran 10 Lembar Kegiatan Bimbingan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA