

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT PANTI WALUYO PURWOREJO**

**SKRIPSI**

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



**MURNI AYUNINGTYAS**  
**NIM : 32105017**

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

## HALAMAN PENGESAHAN

### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYO PURWOREJO

#### SKRIPSI

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

Diajukan oleh:

**MURNI AYUNINGTYAS**

**NPM : 32105017**

Disetujui Oleh:

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Endang P., Sp.M., M.Kes.

NIDN: 0523115001

  
Sri Arini W.,SKM. M.Kep.

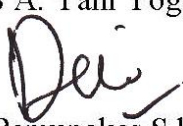
NIP: 197209021992031991

  
Khristina D.U., S.Kep.Ns

NIDN: 9905536138

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
STIKES A. Yani Yogyakarta

  
Dewi Retno Pamungkas, S.kep.Ns.MNng

NIDN : 052404840:

## **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

Murni Ayuningtyas

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat TuhanYang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, shingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Selesaiannya penyusunan skripsi ini merupakan pengalaman berharga dan sangat membahagiakan, karena satu langkah dalam perjalanan hidup ke masa depan telah berhasil saya lalui. Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagi pihak , untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr.I.Edi Purwoko,Sp.B selaku Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
2. Dewi Retno Pamungkas,S.kep.Ns,MNg selaku Ketua Progam Studi Ilmu Keperawatan.
3. dr. Regowo M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo atas pemberian ijin untuk melakukan penelitian.
4. dr. Endang Purwanti, SpM.M.Kes selaku penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sri Arini Winarni,SKM.M.Kep selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Khristina Dias Utami,S.Kep.Ns selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Alamiarty Dyah Suminar, AMK selaku Kepala Ruang Instalasi Rawat Inap RS Panti Waluyo Purworejo yang telah memberikan kesempatan penulis dalam pengumpulan data untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.
8. Teman sejawat Instalasi rawat Inap RS Panti Waluyo Purworejo yang telah banyak memberi inspirasi , kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Yang tersayang teman-teman S1 Keperawatan Alih Jalur angkatan 2010 yng selalu memberi motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Yang tercinta suami dan anak-anakku atas segala pengertian , pengorbanan dan dukungan yang begitu besar.
11. Seluruh Dosen pengajar dan staf di Stikes Jenderal Achmad Yani yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuannya selama proses pembuatan sampai selesainya skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penyusunan skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi yang akan penulis buat.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

|                                              |                                     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL.....                           | i                                   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                     | v                                   |
| KATA PENGANTAR .....                         | vi                                  |
| DAFTAR ISI.....                              | viii                                |
| DAFTAR TABEL .....                           | ix                                  |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | x                                   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                         | xi                                  |
| INTISARI.....                                | xii                                 |
| ABSTRACT.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB I PENDAHULUAN .....                      | 1                                   |
| A. Latar Belakang Masalah.....               | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                     | 4                                   |
| C. Tujuan Penelitian .....                   | 4                                   |
| D. Manfaat Penelitian .....                  | 4                                   |
| E. Keaslian Penelitian.....                  | 5                                   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                | 7                                   |
| A. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.....      | 7                                   |
| B. Mutu Pelayanan Kesehatan .....            | 16                                  |
| C. Kepuasan Pasien.....                      | 33                                  |
| D. Kerangka Teori.....                       | 38                                  |
| E. Kerangka Konsep.....                      | 39                                  |
| F. Hipotesis.....                            | 39                                  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....               | 40                                  |
| A. Desain Penelitian.....                    | 40                                  |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....         | 40                                  |
| C. Populasi dan Sampel .....                 | 40                                  |
| D. Variabel Penelitian .....                 | 42                                  |
| E. Definisi Operasional.....                 | 42                                  |
| F. Validitas dan Reliabilitas .....          | 44                                  |
| G. Metode Pengolahan dan Analisis Data ..... | 45                                  |
| H. Etika Penelitian .....                    | 48                                  |
| I. Rancangan Jalannya Penelitian .....       | 49                                  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....  | 51                                  |
| A. Hasil Penelitian .....                    | 51                                  |
| B. Pembahasan.....                           | 60                                  |
| C. Keterbatasan Penelitian.....              | 65                                  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....              | 66                                  |
| A. Kesimpulan .....                          | 66                                  |
| B. Saran.....                                | 66                                  |
| DAFTAR PUSTAKA                               |                                     |
| LAMPIRAN                                     |                                     |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                               |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional.....                                                                                                     | 42 |
| Tabel 3.2 | Kisi-Kisi Pertanyaan Penelitian .....                                                                                         | 43 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Karakteristik Frekuensi Responden di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014.....                           | 50 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014.....                        | 55 |
| Tabel 4.3 | Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014..... | 55 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS PANTI Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014.....                                   | 55 |
| Tabel 4.5 | Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014.....            | 55 |
| Tabel 4.6 | Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014.....      | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Skema Kerangka Teori Penelitian.....   | 37 |
| Gambar 2. Skema Kerangka Konsep Penelitian ..... | 38 |

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Penjelasan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 5 Kuisioner Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Deskripsi Responden
- Lampiran 10 Analisis Tabulasi silang antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS Panti Waluyo Purworejo
- Lampiran 11 Uji *Chi-Square*
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi Skripsi