

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NUR HIDAYAH BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



AWANDA SUKMARIA AGUSTINA DEWI

3210003

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

2015

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NUR HIDAYAH BANTUL

SKRIPSI

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Mengikuti Uji Hasil Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Diajukan oleh:

AWANDA SUKMARIA AGUSTINA DEWI
3210003

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: 3 September 2015

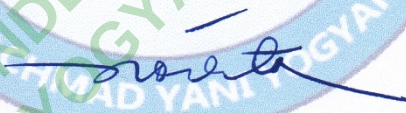
Menyetujui:

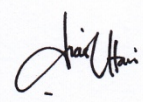
Penguji,

Pembimbing I,

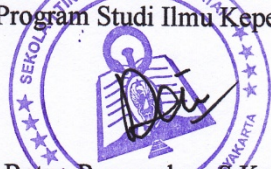
Pembimbing II,


Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 0405087501


Novita Kumiasari, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 198111172005173075


Khristina Dias U., S.Kep.,Ns.
NUPN: 9905536138

Mengesahkan,
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)


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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Awanda Sukmaria Agustina Dewi

NPM : 3210003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul”, adalah tulisan saya sendiri. 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 31 Agustus 2015



Awanda Sukmaria Agustina Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul”.

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

1. dr. Kuswanto Hardjo, M. Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan penelitian ini.
2. Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.,Ns.,MNg selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan izin dalam penyusunan penelitian.
3. Muhammad Nofiyanto, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua LPPM yang telah memberikan izin dan arahan dalam penyusunan penelitian ini.
4. Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Novita Kurniasari, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan semangat, bimbingan dan arahan, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Khristina Dias Utami S.Kep.,Ns selaku dosen pembimbing kedua, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan baik, arahan serta motivasi dalam proses bimbingan dan penyelesaian penelitian ini.
7. Kepala RSUD Nur Hidayah beserta jajarannya yang senantiasa mengizinkan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan dan penelitian di RSUD Nur Hidayah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, baik dukungan fisik maupun material dalam penyusunan penelitian ini.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Keperawatan dan semua pihak yang telah

membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

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

Yogyakarta, 31 Agustus 2015

Awanda Sukmaria Agustina Dewi

Penulis

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Konsep Mutu Pelayanan	12
B. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	15
C. Kepuasan Pasien	25
D. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.....	32
E. Landasan Teori.....	42
F. Kerangka Teori.....	44
G. Kerangka Konsep Penelitian.....	45
H. Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Rancangan Penelitian	46
B. Lokasi dan Waktu	46
C. Populasi dan Sampel	46
D. Variabel Penelitian	47
E. Definisi Operasional	47
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	48
G. Validitas dan Reliabilitas	52
H. Metode Pengolahan Data dan Analisa Data.....	53
I. Etika Penelitian	55
J. Pelaksanaan Penelitian	56
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	66
C. Keterbatasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Indikator Pelayanan Rawat Inap RSUD Nur Hidayah Bantul Tahun 2011-2013.....	5
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3. 2. Kisi-kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan	49
Tabel 3. 3. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	50
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul	62
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di RSUD Nur Hidayah Bantul....	63
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul.....	63
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul.....	64
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul.....	65
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Nur Hidayah Bantul	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori.....	44
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep	45

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rencana Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 3	Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden
Lampiran 4	Kuesioner
Lampiran 5	Hasil Validitas dan Realibilitas
Lampiran 6	Hasil Pengolahan Data
Lampiran 7	Surat Pengantar Studi Pendahuluan
Lampiran 8	Surat Balasan Studi Pendahuluan
Lampiran 9	Surat Pengantar Izin Uji Validitas
Lampiran 10	Surat Balasan Izin Uji Validitas
Lampiran 11	Surat Pengantar Izin Penelitian
Lampiran 12	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 13	Lembar Kegiatan Bimbingan

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA