

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA TAHUN 2016**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Disusun oleh :

ARDITA PANDU WIDYANA

1211020153

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA TAHUN 2016

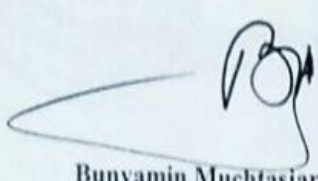
Skripsi
Disusun oleh :

ARDITA PANDU WIDYANA
1211020153

Telah disetujui untuk dilakukan seminar Skripsi
Pada tanggal 17 September 2016

Purwokerto, September 2016

Menyetujui,
Pembimbing



Bunyamin Muchtasjar, ST., MT
NIK. 2160137

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA TAHUN 2016**

Oleh
ARDITA PANDU WIDYANA
1211020153

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi
Pada hari Sabtu, 17 September 2016

SUSUNAN DEWAN PENGLIJI

PENGUJI I	<u>Ns. Efidawati, S.Kep., M.Kep</u>	
	NIK. 2160581	
PENGUJI II	<u>Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep</u>	
	NIK. 2160195	
PENGUJI III	<u>Bunjamin Muchtasjar, S.T., M.T</u>	
	NIK. 2160137	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto


Dr. M. Ihsan Mujahid, M.Si
NIP. 196503091994031002



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ardita Pandu Widyana

NIM : 1211020153

Program Studi : Keperawatan S1

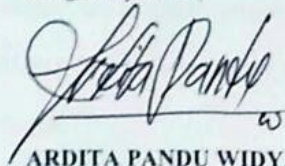
Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan dari penelitian orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, September 2016.

Yang menyatakan,



ARDITA PANDU WIDYANA
NIM. 1211020153

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan Alhamdulillah robillalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridhonya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya kecil ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai”

“Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibunda dan ayah saya tercinta terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang tak pernah putus, materi yang terus mengalir, tanpa itu aku bukanlah apa-apa. Terimakasih untuk kakak-kakakku tersayang dan keluarga besar. Terimakasih atas segala doa dan dukungan selama ini.

“Terimakasih saya ucapkan pada Pak Bungamin selaku pembimbing saya yang telah membimbing saya selama ini dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini”

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada sahabat sahabat saya, teman seperjuangan keperawatan 2012 terimakasih atas kebersamaan, serta keceriaan selama ini. Dan juga terimakasih kepada balak G, para tangan malaikat yang telah memberikan dukungan dan menjadi penyemangat hidup serta teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas semangat dan bantuannya.

MOTTO

*Berjalalah sesuai dengan arus yang mengalir dan bila perlu
berlarilah untuk mengejar suatu keterlambatan*

Karena bagi saya masa muda itu dilarang untuk hidup enak

*Pantang pulang sebelum menang, pantang menyerah sebelum
selesai*



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA TAHUN 2016**

Ardita Pandu¹, Bunyamin Muchtasjar²

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Tujuan: Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan dan komunikasi keperawatan maka akan semakin tinggi derajat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan. Rasa puas atau tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan dirumah sakit sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan rumah sakit itu lagi atau tidak..

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, sampel penelitian ini adalah pasien yang dirawat di kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga pada Bulan Agustus 2016 sebanyak 86 responden. Analisa data menggunakan *spearman rank*

Hasil Penelitian: Sebagian besar kualitas pelayanan perawat adalah cukup sebanyak 36 responden (41,9%). Sebagian besar kepuasan pasien adalah puas sebanyak 31 responden (36%). Ada hubungan antara antara kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai *p-value* sebesar 0,000.

Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga tahun 2016.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan keperawatan, Tingkat Kepuasan, rawat inap kelas 3

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**RELATIONS WITH THE QUALITY NURSE PATIENT SATISFACTION
IN INPATIENT CLASS 3 HOSPITAL DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA YEAR 2016**

Ardita Pandu¹, Bunyamin Muchtasjar²

Background: Healthcare is held by every effort individually or together in an organization to maintain and improve health, prevent and cure diseases, and restore the health of individuals, families, groups and communities.

Objective: The quality of nursing services as an indicator of the quality of health services becomes a determining factor for the health care institution's image in the eyes of the public. The higher the quality of nursing care and communication, the higher the degree of patient satisfaction. Patient satisfaction is one very important thing in reviewing the quality of care. Complacency or not someone gets the experience of hospitalization determine whether someone will use that hospital again or not.

Methods: This study is an analytic survey with cross sectional approach. The sample used is purposive sampling, samples of this study are patients admitted in class III dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga the Month in August 2016 as many as 86 respondents. Data were analyzed using the Spearman rank

Results: Most of the quality of nursing service is pretty much as 36 respondents (41.9%). Most of the patients' satisfaction is satisfied as much as 31 respondents (36%). There is a relationship between the quality of care nurses with patient satisfaction rate with the value of p -value of 0.000.

Conclusion: There is a relationship of service quality nurses with patient satisfaction level in dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga 2016.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction of patient, Patient inpatient class 3

¹The Student of Nursing Program of Health Science Faculty-University of Muhammadiyah Purwokerto

²The Lecturer of Health Science Faculty-University of Muhammadiyah Purwokerto

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selalu tercurah hanya kepada Allah SWT, karena dengan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dari Program Studi Keperawatan S1 yang diselenggarakan oleh Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul ”Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga tahun 2016”

Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami banyak kendala dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, namun berkat usaha dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Syamsyhad Irsyad, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Kepala RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang telah membantu dan memberikan ijin penelitian.
3. Drs. H. Ikhsan Mujahid M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto .
4. Mustiah Yulistiani, S.Kp., M.Kep., CWCS., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Bunyamin Muchtasjar., ST., MT., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, yang telah memberikan materi yang berkaitan dengan skripsi yang penulis susun.
7. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik fisik maupun moril, sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kearah yang lebih baik.

Purwokerto, September 2016



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	12
B. Kerangka Teori.....	42
C. Kerangka Konsep.....	43
D. Hipotesis.....	43

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Rancangan Penelitian	44
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
	D. Variabel Penelitian.....	48
	E. Definisi Operasional	49
	F. Instrumen Penelitian.....	49
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
	H. Pengumpulan Data.....	52
	I. Pengolahan dan Analisis Data.....	53
	J. Etika Penelitian	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	61
	B. Pembahasan	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	73
	B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	:	Tabel Jumlah Sampel	47
Tabel 3.2	:	Tabel Definisi Operasional	49
Tabel 3.3	:	Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 3.4	:	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	50



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 : Kerangka Teori.....	42
Bagan 2.2 : Kerangka Konsep.....	43



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Konsultasi

Lampiran 2 : *Informed Consent*

Lampiran 3 : Instrument Penelitian

Lampiran 4 : Hasil SPSS

Lampiran 5 : Surat-surat

Lampiran 6 : Dokumentasi

