

SKRIPSI

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI BANGSAL MULTAZAM RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH SELOGIRI



Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta

Disusun Oleh :
ARIS SUSANTI
2018.12.2011

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2020

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Aris Susanti

NIM : 2018122011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir / Skripsi, dengan judul :
“HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIBANGSAL MULTAZAM RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI” adalah benar benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan /karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran say sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk gelar pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsejuensinya.

Surakarta, Desember 2020

Yang Menyatakan



Aris Susanti

NIM. 2018122011

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitis Akademis Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aris Susanti
NIM : 2018122011
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exklusive Royalty Free Rigt*), atas Skripsi saya yang berjudul: “Hubungan Layanan Keperatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Bangsal Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri”. Berhak Menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan media, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co auter* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan



Aris Susanti

NIM 2018122011

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI BANGSALMULTAZAM RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH SELOGIRI**

Disusun Oleh :

ARIS SUSANTI

2018122011

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
Pada Tanggal : 18 Desember 2020

Pembimbing 1



Vitri Dyah Herawati, S.Kep.,Ns.,M., Kep

NIDN: 0613118603

Pembimbing 2



Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns.,M.K.M

NIDN: 0608088804

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns.,M.K.M

NIDN :0608088804

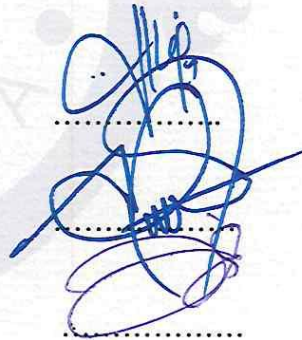
LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI BANGSAL MULTAZAM RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI

Disusun Oleh :
ARIS SUSANTI
2018122011

Skripsi ini telah diterima dan disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari tanggal: 18 Desember 2020

1. Penguji 1 Vitri Dyah Herawati,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0613118603
2. Penguji 2 Fajar Alam Putra,S.Kep.,Ns.,MKM
NIDN. 0603038202
3. Penguji 3 Indriyati S.Kep.,Ns.,M.Psi
NIDN. 0624108702



Ketua
Progrm Studi Keperawatan

Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns.,M.K.M
NIDN. 0608088804

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan


Firdhaus Hari S A H, ST.,M.Eng
NIDN: 0614068201
FAKULTAS
SAINS, TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN

MOTTO

“Ya Tuhanku berikanlah aku petunjuk supaya aku dapat mensyukuri nikmat-Mu dan supaya aku dapat berbuat kebajikan sesuai dengan yang engkau ridai”

(Q.S Al-Ahqaf : 15)

“Waktu bagaikan pedang, bilamana jika kamu tidak memanfaatkan dan menggunakannya untuk memotong, maka ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

“Di Puji Tak Akan Terbang, Dihina Tak Akan Tumbang “

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Hasil penelitian skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu melindungi dan menerangiku di setiap jalan
2. Kedua orang tuaku, suamiku tercinta, yang telah memberikan dukungan, doa dan perhatiankasih sayang di sepanjang hidupku.
3. Buah hatikutercinta Prabu Irawan, Sakha Restu Bumi, dan calon buah hatiku kalian adalah energiku yang selalu memberiku semangat.
4. Teman dan sahabatterimakasih atas dukungan, semangat dan inspirasinya sehingga terbentuk karya ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan S1 Keperawatan angkatan 2019 kelas A, terimakasih sudah menjadi teman yang sangat berkesan, kenangan bersama kalian bakalan melekat sampai kapanpun.
6. Kepada teman satu Bangsa Multazam yang telah membantu dan member semangat dalam penelitian di RS Muhammadiyah Selogiri.

PRAKATA



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri**" dengan baik dan benar. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil.

Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Mohamad Harisudin, M.Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom selaku Wakil Rektor Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah memberikan izin dan kesempatan mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T, M.Kom selaku wakil Rektor Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta
4. Bapak Firdhaus Hari Saputra Al Haris, S.T, M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah berkontribusi dalam memberikan izin untuk melakukan penelitaian.
5. Fajar Alam Putra, S. Kep, Ns., M.K.M, selaku ketua Program Studi dan Pembimbing II yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu,

membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Vitri Dyah Herawati, S.Kep, Ns., M.Kep, selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan ide pemikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Indriyati, S.Kep., Ns., M.Psi selaku dosen penguji III yang dalam kesibukannya telah memberikan masukan serta memberi saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Segenap staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan yang telah membimbing sehingga penulis mendapatkan ilmu dan bekal dalam cara penyusunan proposal ini.
9. Ibu dr.Resita Lukitawati selaku Direktur RS Muhammadiyah Selogiri yang telah memberikan izin dan menjembatani saya dalam melaksanakan penelitian.
10. Suami dan keluarga yang telah memberikan bantuan baik dukungan material dan moral.
11. Rekan – rekan bangsal Multazam yang senantiasa memberikan motivasi untuk terus giat dalam menyelesaikan studi dengan sebaik mungkin.

Akhir kata, jazaakumullahu khairon, penulis mohon maaf atas segala kesalahan, Semoga karya ini membawa kebermanfaatn bagi kita semua. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

Surakarta, Desember 2020

Penulis,

Aris Susanti

NIM. 2018122011

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri"** dengan baik dan benar. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin demi terwujudnya dan terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang keperawatan serta dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surakarta, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTARGAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah.....	6
C. TujuanPenelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2 . Tujuan Khusus.....	7
3. Manfaat Penelitian.....	7
C. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUANPUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Pelayanan Keperawatan	11
a. Pengertian Pelayanan Keperawatan.....	11
b. Tujuan Pelayanan Keperawatan.....	16
2. Kepuasan Pasien.....	16

a. Pengertian Kepuasan	16
b. Pengertian Kepuasan Pasien	17
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	18
d. Harapan Pelanggan	23
e. Teori Kepuasan Pelanggan	23
f. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
3 Rumah Sakit	28
a. Definisi Rumah Sakit	28
b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	29
c. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	30
d. Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit	31
e. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap	33
B. Kerangka Teori	34
C. Kerangka Konsep	35
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	36
B. Waktu dan Tempat penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	37
1 Populasi Penelitian	37
2 Sampel Penelitian	37
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional	41
F. Instrumen Penelitian	41
G. Uji Validitas dan Reabilitas	44
H. Pengumpulan Data dan Analisa Data	46
1. Pengumpulan Data	46
2. Analisa Data	47
I. Etika Penelitian	49
J. Jalannya Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil Tempat Penelitian	55

B. Hasil penelitian	56
1. Karakteristik Responden	56
2. Analisa Univariat.....	59
3. Analisa Bivariat.....	60
C. Pembahasan	60
1. Karaktristik Koresponden	63
2. Katagori Layanan Keperawatan	64
3. Tingkat Kepuasan Responden.....	64
4. Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.....	65
5. Keterbatasan Penelitian	69
BAB V METODE PENELITIAN	
A. Simpulan	70
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Yang Releven Dengan Penelitian Lain	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner Layanan Keperawatan.....	42
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kepuasan Pasien	42
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Berdasar Umur.....	56
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Hasil Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Kategori Layanan Kepuasan	59
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Responden.....	60
Tabel 4.7 Analisa Bivariat.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Data Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Analisis Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Analisa Bivariat
- Lampiran 8. Dokumensi
- Lampiran 9. Lembar Konsultasi

DAFTAR SINGKATAN

ANA : American Nursing Association

HCU : High Care Unit

IGD : Instalansi Gawat Darurat

VIP : Very Important Person

WHO : Wold Health Organization

ABSTRAK

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI BANGSAL MULTAZAM RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI

Aris Susanti¹, Fajar Alam Putra², Vitri Dyah Herawati²

Latar Belakang: Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menjadi beban jika tidak diikuti dengan upaya untuk menjadikan Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang efektif dan memuaskan atau sesuai kebutuhan pasien. Rumah sakit dikatakan berhasil bila mempunyai fasilitas unggul, sikap, pelayanan kesehatan yang baik. Tolak ukur pasien puas adalah bila pelayanan yang diterima kepada pasien sesuai yang diharapkan pasien atau melebihi yang diharapkan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien adalah elemen yang sangat penting untuk pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif.

Tujuan: untuk mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal multazam rumah sakit Muhammadiyah Selogiri.

Metodologi penelitian: Penelitian ini menggunakan metode korelasi, dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri pada tanggal 25 Juli 2020 sampai dengan 05 September 2020 dengan responden sebanyak 89 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Chi Square*.

Hasil: Dengan menggunakan analisis uji statistik *Chi Square* dan SPSS, hasil perhitungan yang diperoleh adalah nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa korelasi antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap sangat signifikan. Artinya terdapat hubungan antara dua variabel tersebut.

Kesimpulan: terdapat hubungan (korelasi) signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap

Kata kunci : Pelayanan Keperawatan, Kepuasan pasien Dan Pasien

¹Mahasiswa Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

²Dosen Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION OF NURSING SERVICES WITH THE LEVEL OF INPATIENT SATISFACTION IN MULTAZAM WARD AT MUHAMMADIYAH SELOGIRI HOSPITAL

Aris Susanti¹, Fajar Alam Putra², Vitri Dyah Herawati³

Background: The growth of hospitals in Indonesia continues to increase every year. The condition becomes a problem if it is not followed by efforts to make the hospital an adequate and satisfying health service facility based on the patient's needs. A hospital is classified to be successful if it has superior facilities, attitude, good health services. Benchmark for patient satisfaction is when the patient's service is as expected or exceeds by the patient. Measuring patient satisfaction level is an important element for better, efficient, and effective service.

Objectives: To determine the correlation between nursing services and inpatients satisfaction level in the multazam ward at Muhammadiyah Selogiri hospital.

Method: This study belongs to quantitative research with the correlation method. This research was conducted at Muhammadiyah Selogiri Hospital from 25 July 2020 to 5 September 2020 with 89 respondents. The sampling technique used purposive sampling. The data obtained were analyzed used the Chi-Square statistical test.

Results: Based on the Chi-Square and SPSS statistical test analysis, the calculation result is significant, with a value of 0.000. It indicates that the correlation between nursing services and inpatient satisfaction is very significant. It means that there is a correlation between the two variables.

Conclusion: There is a significant correlation between nursing services and inpatient satisfaction.

Keywords: Nursing Services, Patient, and Patient Satisfaction.

-
1. Students of Nursing department of Sahid Surakarta University
 - 2,3. Lecturer of Nursing department of Sahid Surakarta University

