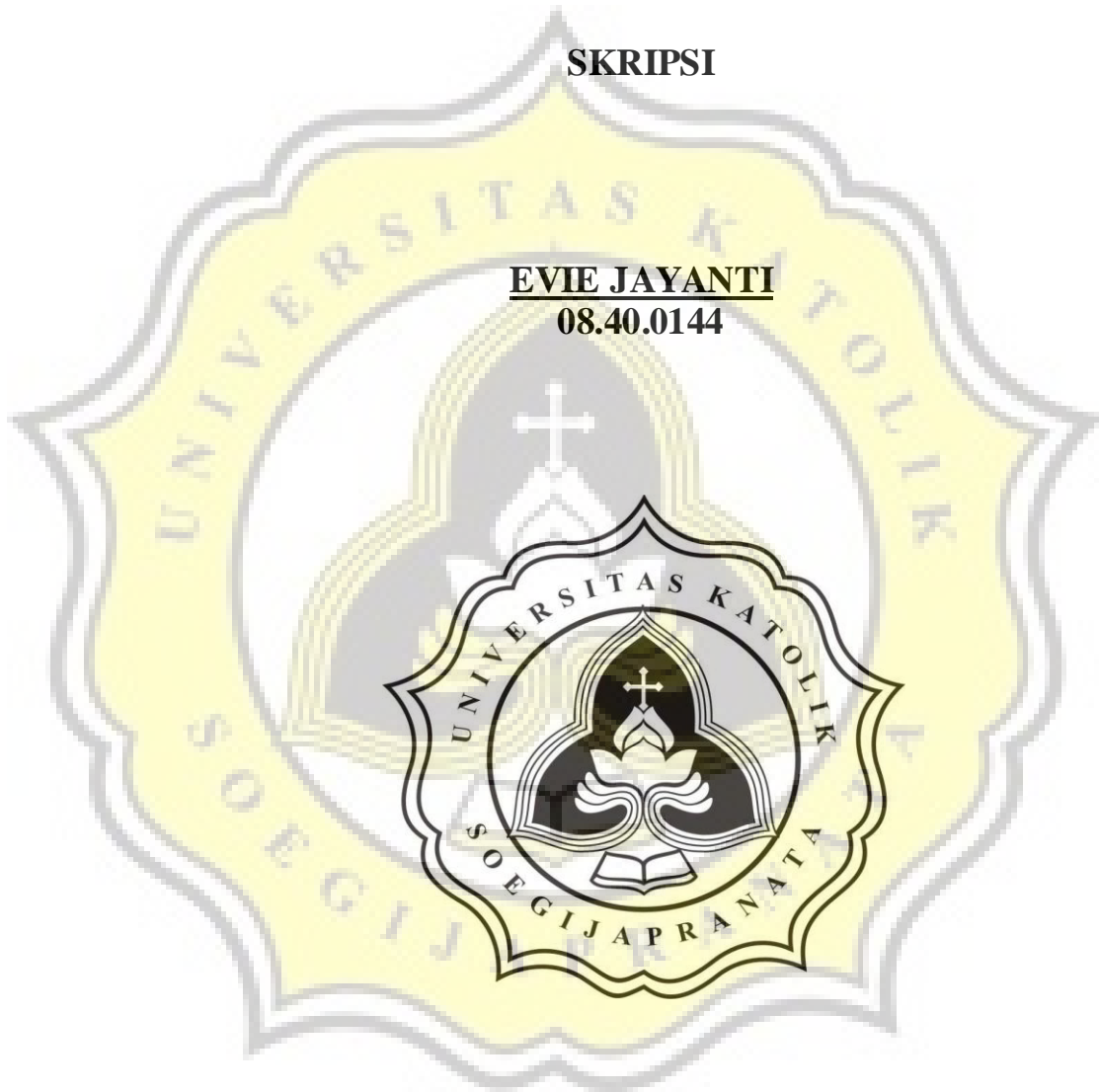


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

SKRIPSI

EVIE JAYANTI

08.40.0144



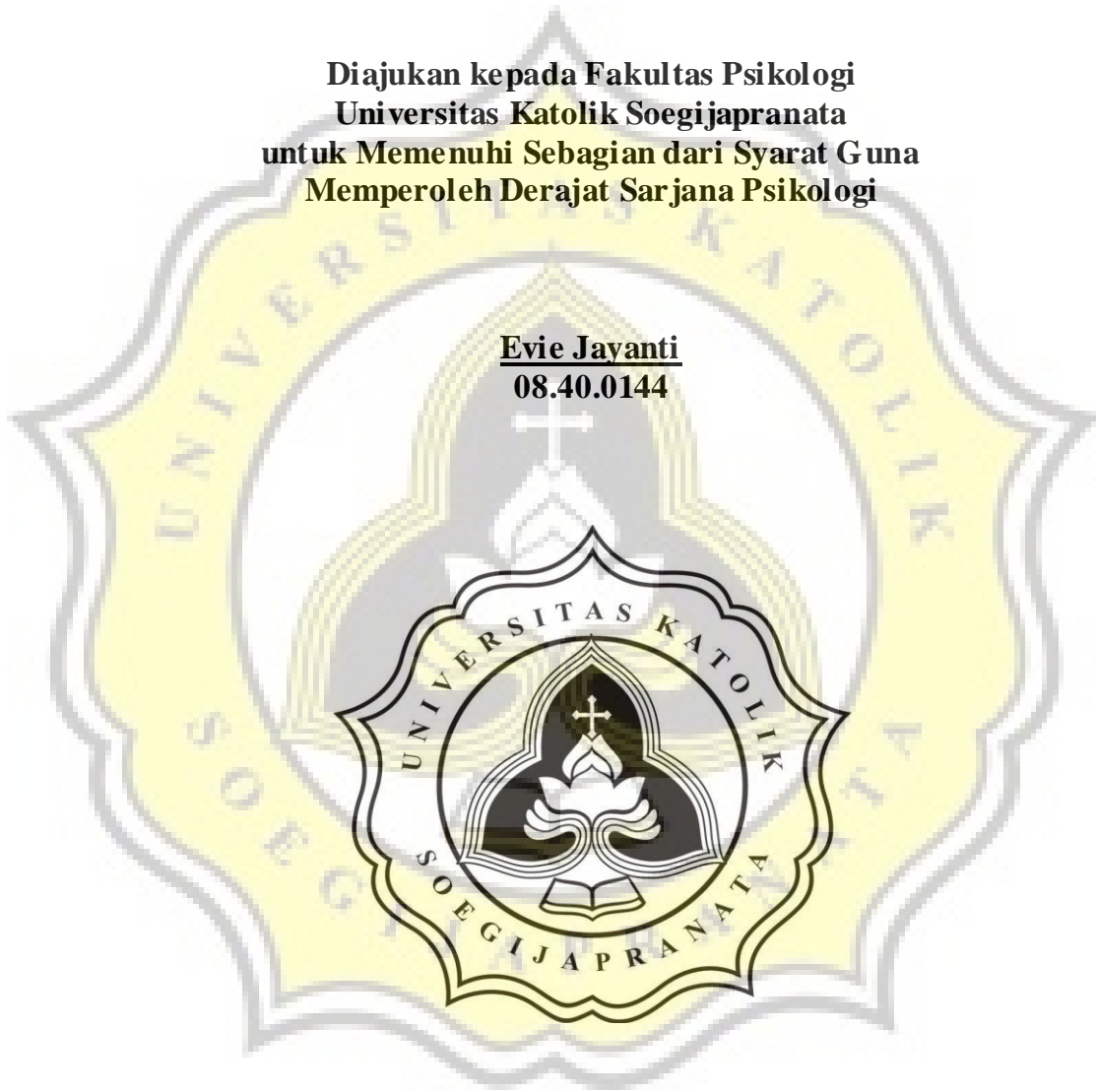
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2012**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

**Evie Jayanti
08.40.0144**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

Pada Tanggal

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)

Dewan Penguji

1. Drs.D.P. Budi Susetyo, M.Si (.....)
2. Damasia Linggarjati Novi, S.Psi., MA (.....)
3. Dra. Emmanuela Hadriami, M.Si (.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya ini terutama untuk

Bapa ku di surga, yaitu Tuhan Yesus Kristus

Untuk Papa, Mama, kedua Kakakku dan seluruh Keluarga

Untuk Semua orang yang aku Sayangi dan Menyayangi aku

Almamaterku tercinta, Universitas Katolik Soegijapranat Semarang

HALAMAN MOTO



GOD IS GOOD!!!

**Belajar untuk tersenyum sekalipun ada yang kurang
menyenangkan hatimu**

Mengucap syukurlah dalam segala hal

(Evie Jayanti)

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur dan terima kasih peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah melindungi dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap”.

Skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Kristina Haryanti, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Damasia Linggarjati Novi, S.Psi., MA selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk penulis dan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan dan selalu memberikan dorongan, nasehat, semangat, dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Drs.D.P. Budi Susetyo, M.Si dan ibu Dra. Emmanuela Hadriami, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan untuk menyempurnakan skripsi.
4. Bapak Dr. A. Rachmad Djati Winarno, MSi., selaku dosen wali yang telah menyertai langkah penulis selama kuliah di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

5. Segenap Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu. Semoga apa yang telah diajarkan bermanfaat bagi diri penulis dan orang lain.
6. Seluruh staf Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
7. Seluruh staf perpustakaan fakultas maupun perpustakaan pusat Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah menyediakan semua acuan penulisan skripsi ini.
8. Papa tercinta Suyarno. Lo dan Mama tersayang Melyana terima kasih karena selalu memberikan doa dan dukungan serta rajin menelepon untuk menanyakan perkembangan skripsi dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikannya.
9. Yenni Virani, kakak perempuan penulis yang selalu memberikan nasihat ketika penulis merasa lelah dalam proses pembuatan skripsi dan Hendy Asnawi, kakak laki-laki penulis yang walau *cuek* tetapi selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuannya.
10. Seluruh keluarga besar Lo terima kasih atas kasih sayangnya, sungguh dukungan yang luar biasa. Juga untuk tante Yap Ay Lan yang sudah seperti mama bagi penulis, selalu setia mengurus seluruh keperluan penulis yang jauh dari orang tua.
11. Teman-teman Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang Angkatan 2008 kelas C, terutama Susan yang banyak memberikan masukan dalam

pembuatan skripsi dan Pipit yang selalu bersedia menemani terima kasih telah menjadi keluarga yang sangat luar biasa bagi penulis.

12. Seluruh teman, mulai dari teman main, teman *nongkrong*, teman komsel, teman SA, teman SGC, beberapa teman SD, SMP dan SMA terima kasih atas perhatiannya selama penulis membuat skripsi.

13. Untuk anak-anak bimbingan di SA, terima kasih. Tanpa disadari kalian merupakan motivasi ketika penulis merasa penat dan sendiri, canda tawa kalian sangat berharga.

14. Segenap staf, perawat, dan pasien di RS Panti Wilasa “DR Cipto” terima kasih atas ijin, perhatian dan kerjasamanya selama penulis melakukan pengambilan data guna menyelesaikan skripsi.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selalu diberkati oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Semarang, Juni 2012

Penulis

Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Keperawatan

Evie Jayanti

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga puluh pasien rawat inap di RS Panti Wilasa “Dr Cipto” Semarang. Untuk mengungkapkan hal tersebut digunakan dua skala psikologis, yaitu skala kepuasan pasien rawat inap dan skala kualitas pelayanan keperawatan. Hasil analisis data dengan menggunakan teknik *Product Moment* menunjukkan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien rawat inap dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = 0,751$ dengan $p < 0,01$. Sumbangan efektif yang diberikan oleh faktor kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah sebesar 56,4% dan sisanya sebesar 43,6% dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan keperawatan

DAFTAR ISI

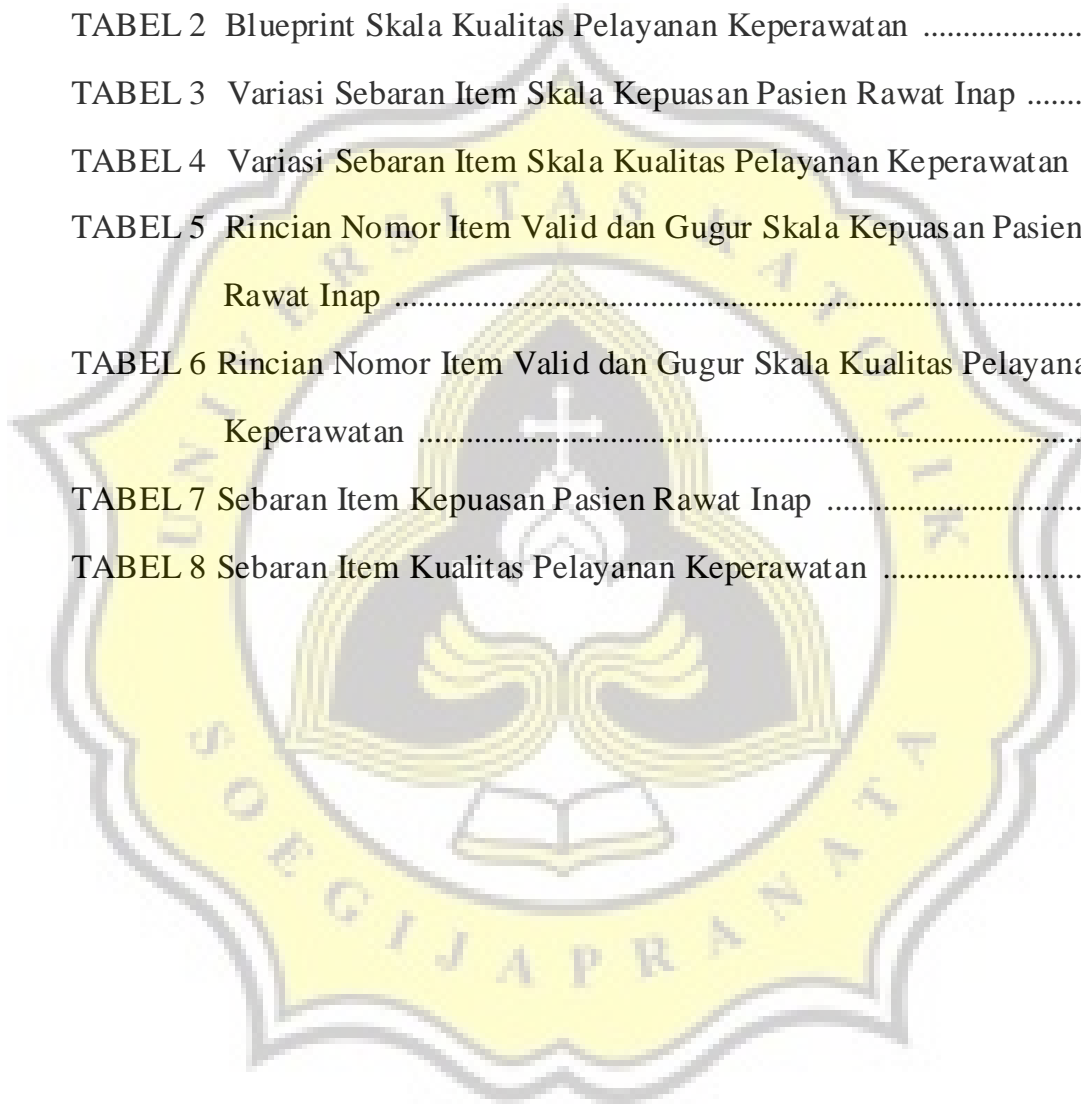
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kepuasan Pasien Rawat Inap	9
1. Pengertian Kepuasan Pasien Rawat Inap	9
2. Aspek Kepuasan Pasien Rawat Inap	11
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap	13
B. Kualitas Pelayanan Keperawatan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Keperawatan	16
2. Aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan	17

C. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	19
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Metode Penelitian Yang Digunakan	22
B. Identifikasi Variabel penelitian	22
1. Variabel Tergantung	22
2. Variabel Bebas	22
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
1. Kepuasan Pasien Rawat Inap	23
2. Kualitas Pelayanan Keperawatan	23
D. Subjek Penelitian	24
1. Populasi	24
2. Teknik Pengambilan Sampel	24
E. Metode Pengambilan Data	25
1. Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	26
2. Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	27
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	28
1. Validitas Alat Ukur	28
2. Reliabilitas Alat Ukur	28
G. Metode Analisis Data	29
BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	30
A. Orientasi Kancan Penelitian	30
B. Persiapan Penelitian	31
1. Penyusunan Alat Ukur	31

2. Perijinan Penelitian	33
C. Pelaksanaan Try Out	34
D. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur	35
1. Uji Validitas Skala	35
2. Uji Reliabilitas Skala	37
E. Penyusunan Nomor Item Baru Skala Penelitian	37
F. Pelaksanaan Penelitian	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Uji Asumsi	40
2. Uji Hipotesis	41
B. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
1. Bagi Perawat	48
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Blueprint Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	27
TABEL 2	Blueprint Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	27
TABEL 3	Variasi Sebaran Item Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	32
TABEL 4	Variasi Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	33
TABEL 5	Rincian Nomor Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	36
TABEL 6	Rincian Nomor Item Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	37
TABEL 7	Sebaran Item Kepuasan Pasien Rawat Inap	38
TABEL 8	Sebaran Item Kualitas Pelayanan Keperawatan	38



DAFTAR LAMPIRAN

A. Skala Penelitian	55
A-1. Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	56
A-2. Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	57
B. Data Try Out	58
B-1. Data Tyr Out Kepuasan Pasien Rawat Inap	59
B-2. Data Tyr Out Kualitas Pelayanan Keperawatan	60
C. Uji Validitas Dan Reliabilitas	61
C-1. Skala Kepuasan Pasien Rawat Inap	62
C-2. Skala Kualitas Pelayanan Keperawatan	63
D. Data Penelitian	64
D-1. Data Penelitian Kepuasan Pasien Rawat Inap	65
D-2. Data Penelitian Kualitas Pelayanan Keperawatan	66
E. Uji Asumsi	67
E-1. Uji Normalitas	68
E-2. Uji Linearitas	69
F. Uji Hipotesis	70
G. Surat Perijinan	71
H-1. Surat Ijin Penelitian	72
H-2. Surat Bukti Penelitian	73