

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana (S - 1) Psikologi



Diajukan Oleh :

HARATUL ANISZA

F 100 080 117

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana (S - 1) Psikologi

Diajukan Oleh :

HARATUL ANISZA

F 100 080 117

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Yang diajukan oleh :

HARATUL ANISZA

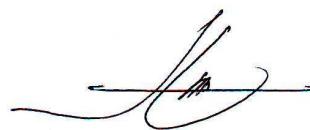
F 100 080 117

Telah disetujui untuk dipertahankan

di depan Dewan Pengaji

23 Oktober 2012

Pembimbing Skripsi,



(Achmad Dwityanto, S.Psi., M.Si.)

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Yang diajukan oleh :

HARATUL ANISZA

F 100 080 117

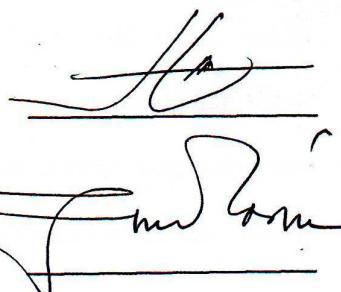
Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Pengaji

Pada tanggal 2 November 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

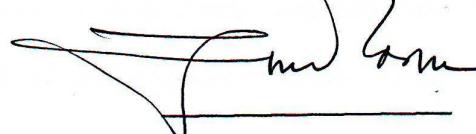
Pengaji Utama

Achmad Dwityanto, S.Psi., M.Si



Pengaji pendamping I

Drs. Moh Amir, M.Si



Pengaji pendamping II

Dra. Zahrotul Uyun, M.Si



Surakarta, 3 November 2012

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan,



(Susatyo Yuwono, S. Psi, M. Si.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haratul Anisza

NIM : F 100 080 117

Fakultas : Psikologi

Jurusan : Psikologi

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan
Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari jasa pembuatan skripsi. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi apabila melakukan plagiat dalam menyusun karya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan.

Surakarta, 23 Oktober 2012

Yang Menyatakan,



Haratul Anisza

NIM. F 100 080 117

MOTTO

Hati yang penuh syukur, bukan saja merupakan kebajikan yang terbesar,
melainkan merupakan induk segala kebajikan yang lain.

(Penulis)

Rahasia dari kepuasan sejati adalah meyakini diri Anda sendiri, memiliki
kepercayaan diri, dan mencoba menjadi jaminan bagi keputusan dan pikiran
Anda.

(Kirsten Dunst - aktris Amerika Serikat)

Menyegearkan pemaafan adalah keputusan besar untuk menyelamatkan batin

(Mario Teguh – motivator)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT, atas karunia dan nikmat yang telah kau beri.
- Alm Bapak dan Ibu terima kasih atas bimbingan, motivasi, kasih sayang dan doanya sepanjang masa.
- Mbak Cita, Mbak Galuh, Mbak Puput yang selalu mendoakan dan mendorong penulis untuk maju.
- Teman – teman angkatan 2008 Psikologi di Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberi semangat, dukungan dan kerjasamanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Robb semesta alam yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, petunjuk, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sungguh tiada daya dan upaya tanpa kehendak-Nya.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tak luput dari bantuan, dorongan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

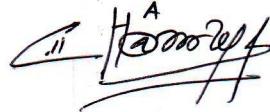
1. Bapak Susatyo Yuwono, S. Psi, M.Si, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Ibu Nanik Prihartanti, Dr. MSi selaku dosen, ibu, pembimbing, dan guru yang senantiasa menjadi inspirasi bagi penulis. Terimakasih atas waktu yang telah terlewati bersama.
3. Bapak Achmad Dwityanto, S.Psi., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Moh Amir, M.Si, Alm. Bapak Drs. H. Suparno, M. Si dan ibu Dra. Zahrotul Uyun, M.Si selaku penguji dan pembimbing yang banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Budiyono, A.Md pimpinan ruang melati empat yang telah memberikan ijin penelitian, beserta segenap karyawan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang senantiasa membantu jalannya penelitian.
6. Seluruh bapak dan ibu Dosen beserta staf Tata Usaha Fakultas Psikologi yang telah membantu kelancaran penyelesaian studi penulis.
7. Alm Bapak, Ibu, dan Kakak – kakak yang telah menjadi penyemangat bagi penulis. Terimakasih untuk cinta yang menjadi salah satu sumber kekuatan penulis.
8. Teman – teman seperjuangan penulis: Eska, Galih, dan Ajeng terimakasih untuk saling mengingatkan dalam kebenaran dan kesabaran, serta bahu – bahu yang tak pernah sepi menjadi tumpuan tangis dan tawa penulis.
9. Semua teman – teman angkatan 2008 terima kasih atas bantuan, dukungan dan kebersamaan.
10. Teman – teman panitia penyelenggara ibadah haji Adi Sumarmo tahun 2012 terimakasih atas dukungan, doa dan kebersamaan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik Bapak, Ibu, dan sahabat semua. Amin ya Rabbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 23 Oktober 2012



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian.....	5
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kepuasan Pasien.....	7
1. Pengertian Kepuasan Pasien	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8
3. Aspek Kepuasan Pasien	11

B. Kualitas Pelayanan Perawat.....	12
1. Pengertian Kualitas	12
2. Pengertian Pelayanan	13
3. Pengertian Perawat.....	15
4. Pengertian Kualitas Pelayanan Perawat.....	17
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat	18
6. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Perawat	20
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien ...	23
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	28
C. Subjek Penelitian.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
3. Teknik Sampling.....	30
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Validitas dan Reliabilitas.....	35
1. Validitas.....	36
2. Reliabilitas	38
F. Analisis Data	39
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	41
A. Orientasi Kancah	41

B. Persiapan Penelitian	43
1. Persiapan Alat Pengumpul Data	43
2. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur.....	45
C. Pelaksanaan Penelitian	45
1. Persiapan Penelitian	45
2. Penentuan Subjek Penelitian.....	46
3. Pelaksanaan <i>Try Out</i> Terpakai	46
4. Pelaksanaan Skoring <i>Try Out</i> Terpakai.....	47
5. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas.....	48
D. Analisis Data	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Linearitas.....	51
3. Uji Hipotesis	51
4. Sumbangan Efektif.....	52
5. Kategorisasi.....	52
E. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan Perawat Sebelum Uji Coba	44
Tabel 2 Blue Print Skala Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba.....	45
Tabel 3 Susunan Aitem Skala Kualitas Pelayanan Perawat yang Valid dan Gugur	49
Tabel 4 Susunan Aitem Skala Kepuasan Pasien yang Valid dan Gugur	49
Tabel 5 Rangkuman Hasil Analisis Kategorisasi Kualitas Pelayanan Perawat.....	53
Tabel 6 Rangkuman Hasil Analisis Kategorisasi Kepuasan Pasien.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	65
A. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	66
1. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan Perawat	67
2. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pasien	70
B. Uji Normalitas dan Uji Linearitas	72
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Linearitas	74
3. Data Penelitian.....	76
C. Hasil Analisis Korelasi Product Moment	79
D. Skala Penelitian	81
1. Lembar Identitas Subjek.....	82
2. Petunjuk Pengisian Skala	82
3. Skala Kualitas Pelayanan Perawat.....	83
4. Skala Kepuasan Pasien	86
E. Blue Print Skala Penelitian.....	89
1. Blue Print Skala Kualitas Pelayanan Perawat	90
2. Blue Print Skala Kepuasan Pasien.....	91
F. Kurva Kategori	92
1. Kurva Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Perawat.....	93
2. Kurva Kategori Variabel Kepuasan Pasien	95
G. Surat Keterangan	97

ABSTRAKSI

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Haratul Anisza

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan perawat, karena selama 24 jam perawat berada di samping pasien dan bertanggung jawab terhadap pelayanan perawatan pasien. Berbagai upaya dilakukan rumah sakit untuk mencapai kepuasan pasien. Kenyataanya, kepuasan pasien tidak mudah diperoleh. Kualitas pelayanan perawat diharapkan dapat mengatasi ketidakpuasan pasien sehingga angka keluhan terhadap pelayanan perawat dapat diturunkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Hipotesis yang diajukan, yaitu ada hubungan positif antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas tiga ruang melati empat RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien. Pengumpulan data menggunakan Skala Kualitas Pelayanan Perawat dan Skala Kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment* diperoleh nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,739 dengan *p* = 0,000 (*p* < 0,01) yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan perawat tergolong tinggi yang ditunjukkan oleh rerata empirik sebesar 143,40 dan rerata hipotetik sebesar 112,5. Selain itu untuk kepuasan pasien juga tergolong tinggi yang ditunjukkan oleh rerata empirik sebesar 106,26 dan rerata hipotetik sebesar 82,5. Peranan kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien sebesar 54,6%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan pasien