

SKRIPSI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh:

IRENE ROSARI LEBA

KP.18.01.290

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Irene Rosari Leba

KP. 18.01.290

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Anastasia Sari, S. Kep., Ns., M.Kep

Penbimbing Utama/Penguji I



Nur Yetty Syarifah., S. Kep., Ns., M. Med. Ed

Pembimbing Pendamping/Penguji II



Patria Asda, S. Kep., Ns., M.P.H

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Yogyakarta 22 08 2022

Ketua Prodi Keperawatan dan Ners



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M. Kep.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di Bawah ini,

Nama : Irene Rosari Leba
Nomor Induk Mahasiswa : KP.18.01.290
Program Studi : Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners
Minat Studi : Keperawatan Manajemen
Angkatan : 2018-2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul :

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

adalah karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah di publikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah berserta gelar yang melekat.

Mengetahui

Pembimbing Utama/Penguji I



Nur Yetty Syarifah, S. Kep., Ns., M. Med. Ed

Yang Menyatakan



Irene Rosari Leba

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena hanya atas berkat, kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta”** disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Keperawatan pada Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners di STIKES Wira Husada Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini
2. Yuli Ernawati S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua Prodi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk penelitian ini.
3. Nur Yetty Syarifah,S.Kep.,Ns.,Med.Ed selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulisan untuk usulan penelitian sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan .
4. Patria Asda,S.Kep.,Ns.,M.P.H selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulisan untuk usulan penelitian sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Anastasia Sari,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku peguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. RSUD Prambanan Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan sebagai lokasi penelitian
7. Bapak/Ibu dosen dan pengelola Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 2022

Irene Rosari Leba

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	xii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BABI PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Definisi Mutu Pelayanan.....	8
2. Dimensi Mutu.....	9
3. Pelayanan keperawatan.....	10
4. Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan.....	11

5.	Tujuan Mutu Pelayanan Keperawatan.....	12
6.	Pengertian Perawat.....	12
7.	Kepuasan Pasien.....	13
8.	Dimensi Kepuasan Pasien.....	16
9.	Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan pasien.....	19
10.	Covid-19.....	20
B.	Kerangka Teori.....	22
C.	Kerangka Konsep.....	23
D.	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
A.	Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	25
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
C.	Populasi dan Sampel.....	25
D.	Variabel Penelitian.....	28
E.	Definisi Operasional.....	28
F.	Alat Penelitian.....	29
G.	Uji Kesahihan dan Keandalan.....	30
H.	Analisa Data.....	33
I.	Jalannya Pelaksanaan Penelitian.....	34
J.	Etika Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
A.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	37
B.	Hasil Penelitian.....	38
C.	Pembahasan.....	43
D.	Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran.....	<u>52</u>

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Data jumlah kepuasan pasien RSUD Prambanan.....	3
Tabel 2 Data jumlah kepuasan rawat inap.....	3
Tabel 3 Teknik sampling.....	27
Tabel 4 Definisi Operasional.....	28
Tabel 5 Kisi-kisi mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.....	30
Tabel 6 Kisi-kisi kepuasan pasien.....	30
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	38
Tabel 8 Distibusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 9 Distribusi frekuensi berdasarkan status pendidikan.....	39
Tabel 10 Distribusi frekuensi status pekerjaan.....	39
Tabel 11 Distribusi frekuensi lama perawatan.....	40
Tabel 12 Distribusi frekuensi jenis pembayaran.....	40
Tabel 13 Distribusi frekuensi mutu pelayanan.....	41
Tabel 14 Distribusi frekuensi kepuasan	41
Tabel 15 Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	42

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 1 Kerangka Teori	22
Gambar 2 Kerangka Konsep.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran.....	58
Lampiran 1 jadwal pelaksanaan penelitian.....	59
Lampiran 2 Surat studi pendahuluan.....	60
Lampiran 3 Surat izin uji validitas dan reliabilitas.....	61
Lampiran 4 Surat balasan izin uji validitas dan reliabilitas.....	62
Lampiran 5 Surat izin penelitian.....	63
Lampiran 6 Surat balasan izin penelitian.....	64
Lampiran 7 Surat permohonan pengajuan kode etik.....	65
Lampiran 8 Surat Keterangan kode etik.....	66
Lampiran 9 Protokol penelitian.....	67
Lampiran 10 Lembaran informasi ke responden.....	68
Lampiran 11 Surat permohonan menjadi responden.....	71
Lampiran 12 Surat persetujuan menjadi responden.....	72
Lampiran 13 Surat persetujuan menjadi asisten.....	73
Lampiran 14 Kuesioner penelitian.....	74
Lampiran 15 Uji validitas dan reliabilitas.....	80
Lampiran 16 Hasil olah data.....	80
Lampiran 17 Lembar konsultasi.....	90
Lampiran 18 Dokumentasi.....	95

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Irene Rosari Leba¹, Nur Yetty Syarifah², Patria Asda³

INTISARI

Latar Belakang: Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi salah satu penentu citra Instansi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien menilai dengan apa yang diharapkan.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental rancangan yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Prambanan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*. Jumlah populasi adalah seluruh pasien yang di rawat di Rumah sakit. Sampel 68 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner analisa data menggunakan Spearman Rank.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan memperoleh nilai *significancy* ($p= 0,009 < 0,01$) dengan sehingga hipotesis diterima bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RSUD Prambanan dengan *Correlation Coefficient* 0,313 yang berarti ada keeratatan hubungan yang cukup tinggi antara variabel mutu pelaynan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Ada hubungan antara hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RSUD Prambanan Yogyakarta.

Kata kunci: Mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, Covid-19.

¹ Mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki peran mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan minimal Rumah Sakit agar tercipta kepuasan pasien (Permenkes, 2016).

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015).

Dalam hal ini kepuasan pasien tersebut hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hatibie, T.W.B., Rattu, A.J.M., Pasiak, 2015).

Mutu pelayanan keperawatan adalah mutu pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan customer responsiveness (Depkes RI, 2010).

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus

mampu bersaing memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap.

Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan (Asmuji, 2013).

Alasan yang mendukung mengapa mutu pelayanan keperawatan harus dilakukan yakni mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy (Bauk, Kadir 2013).

Dampak yang akan terjadi bila mutu pelayanan tidak baik terhadap kepuasan pasien adanya kecenderungan yang tinggi dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain bila mereka tidak puas. Berdasarkan hal tersebut perlu mendapatkan tanggapan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan membawa dampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang datang ke Rumah Sakit mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang di diharapkan pasien itu sendiri dan keluarganya (Fitzsimmons, 2011)

Penelitian (Ndambuki, 2013) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prambanan pada tahun 2020 memiliki jumlah tidur sebanyak 86 tempat tidur. Jumlah tenaga perawat di instalasi gawat darurat sebanyak 15 orang, ruang rawat inap Candi Sambisari berjumlah 12 orang, ruang bangsal Candi Gebang sebanyak 17 orang, ruang Candi Sambisari sebanyak 12 orang, ruang Candi Barong sebanyak 12 orang, ruang bangsal Candi Ijo sebanyak 13 orang, dan 16 perawat di rawat jalan sebanyak 16 orang. Rata-rata pendidikan perawat di bangsal adalah D3 keperawatan.

Berdasarkan data dari Rekam medis kepuasan pasien pada tahun 2019 sampai 2020 dapat di lihat pada tabel berikut

Tabel 1

Data jumlah kepuasan pasien

RSUD Prambanan Sleman Yogyakarta Tahun 2019-2020

No	Ruang	Tahun (%)	
		2019	2020
1.	Farmasi	82,3	82,8
2.	Rekam medis	88,2	82,2
3.	Rawat Inap	84,2	83,9
4.	Rawat Jalan	83,8	87,2
5.	Laboratorium	83,5	82,2
6.	IGD	81	80,8

Sumber : Data Sekunder, 2020

Tabel 1 menjelaskan bahwa Kepuasan pasien di tiap ruang/bagian mengalami penurunan di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019 kecuali rawat jalan dan farmasi yang mengalami peningkatan. Sedangkan rawat inap mengalami penurunan di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019 di karenakan adanya pandemi covid-19 dan pembatasan tenaga kerja perawat.

Tabel 2

Kepuasan Pasien rawat inap di RSUD Prambanan
tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah (%)
1.	2018	84,18
2.	2019	84,20
3.	2020	83,89

Sumber: Data Sekunder, 2020

Tabel 2 menjelaskan bahwa kepuasan pasien rawat inap mengalami fluktuatif dari tahun 2018-2020 yang mana mengalami penurunan paling tinggi berada di tahun 2020. Hal ini bisa jadi dikarenakan adanya pandemi covid-19 sehingga rumah sakit berfokus pada

pasien covid-19. Dimana menurut peraturan tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 27 oktober sampai 1 November 2021 melalui wawancara dengan 11 pasien di ruang rawat inap bangsal candi Sambisari, bangsal Candi Ijo, bangsal Candi Barong RSUD Prambanan Yogyakarta di dapatkan data sebagai berikut pasien yang pertama kali di rawat inap RSUD Prambanan mengatakan bahwa perawat tidak menjelaskan tentang obat-obatan yang harus di konsumsi. Sedangkan pasien yang pernah di rawat inap lebih dari 2 kali mengatakan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Dan pasien yang pernah di rawat inap lebih dari 2 kali mengatakan bahwa perawat tidak memberikan informasi yang jelas mengenai kesehatan pasien.

Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan .Kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. (Triwibowo, 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19” di RSUD Prambanan Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut “apakah ada hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi COVID-19 di ruang Rawat Inap Prambanan Sleman Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Prambanan Sleman Yogyakarta
- b) Mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Prambanan Sleman Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Materi

Penelitian ini termasuk dalam lingkup manajemen keperawatan

2. Responden

Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Prambanan Yogyakarta

3. Waktu

Penelitian ini akan di laksanakan pada bulan Oktober 2021-Mei 2022

4. Tempat

Tempat penelitian ini di Ruang Rawat RSUD Prambanan Sleman Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Bagi Peneliti Memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

2. Praktis

- a) Bagi RSUD Prambanan

Di harapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan pengelola rumah sakit khusus bagian keperawatan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan

b) Bagi Perawat

Di harapkan sebagai masukan bagi seorang perawat agar dapat meningkatkan mutu agar tercipta kepuasan pasien.

c) Bagi peneliti lain

Agar peneliti dapat lebih memahami bagaimana hasil penelitian di lakukan dalam bentuk mutu pelayanan keperawatan yang ada di sebuah Rumah Sakit.

F. Keaslian Penelitian

1. (Juwita, 2014) meneliti dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang” Jenis penelitiannya kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yaitu sebanyak 3.430 pengambilan sampling penelitian menggunakan teknik *proportional random sampling* dengan jumlah sampel 158 responden. Analisis data menggunakan uji *chi square*, instrument yang di gunakan berupa kuesiner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti (tangible), empati (empathy), tanggap (responsiveness) dengan kepuasan kerja. Persamaan dalam penelitian yaitu jenis dan rancangan penelitian adalah pendekatan *cross sectional*. Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan peneliti sebelumnya terletak pada jumlah sampel, populasi, tempat, analisis pada penelitian ini menggunakan uji *korelasi*, instrument yang di gunakan berupa kuesioner.
2. (Burhanuddin, 2015) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa”. Jenis penelitiannya menggunakan *analitik observasional* dengan pendekatan

cross sectional, populasi penelitian sebanyak 479 orang. Pengambilan sampling penelitian menggunakan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel 156 orang. Analisa data menggunakan uji *korelasi Spearman's Rho*, instrumen yang di gunakan berupa kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya Hubungan antara variabel masing- masing mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Persamaan dalam penelitian yaitu jenis dan rancangan penelitian adalah pendekatan *cross sectional*. Sedangkan perberdaan penelitian yang di lakukan pada waktu, lokasi, jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, analisis pada penelitian ini menggunakan uji *korelasi*, instrument yang di gunakan berupa kuesioner.

3. (Butar-butur, 2016) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah”. Jenis penelitian menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional* populasi sebanyak 1.575 orang. Pengambilan sampling penelitian menggunakan *Quota Sampling* dengan jumlah sampel 72 orang, instrumen yang di gunakan berupa kuesioner. Analisa data menggunakan *chi square*. Hasil penelitian adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Persamaan dalam penelitian yaitu jenis dan rancangan penelitian adalah pendekatan *cross sectional*. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya terletak pada jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, analisis pada penelitian ini menggunakan uji *korelasi*, instrument yang di gunakan berupa kuesioner.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori baik sebanyak 82,4% dan cukup 17,6%.
2. Kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 92,6% dan cukup puas 7,4%
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prambanan Yogyakarta.
- 4.

B. Saran

1. Bagi RSUD Prambanan Yogyakarta
 - a. Dari analisis data ini diharapkan bagi perawat untuk meningkatkan aspek ketrampilan perawat dalam melakukan tindakan agar tetap menjaga kepercayaan pasien sehingga tidak mengurangi kepuasan pasien
 - b. Dari analisis ini diharapkan perawat meningkatkan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan.
2. Bagi peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 sebaiknya peneliti menggunakan metode yang berbeda dari penelitian ini misalnya menggali lebih dalam lagi terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

3. Bagi institusi pendidikan STIKES Wira Husada Yogyakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu sumber bacaan serta menambah referensi untuk proses pembelajaran dibidang keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep Dan Aplikasi*. Arruzz Media.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Ar Ruzz Media.
- Bauk, Kadir, S. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene*.
- Burhanuddin. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa*. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 42-26 halaman.
- Butar-Butar. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 53-64 halaman.
- Depdiknas. (2003). *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Depkes Ri. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*. Kementrian Kesehatan Ri.
- Eka Nurcahyanti. (2017). *Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 8 halaman.
- Elisabeth Dalam Wawan Dan Dewi. (2010). *Teori Dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika.
- Fitzsimmons, J. A. And M. J. F. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th Edition*. *The Mcgrawhill Internation Edition*.
- Handayani. (2020). *Penyakit Virus Corona 2019*. *Penyakit Virus Corona 2019*
- Hatibie, T.W.B., Rattu, A.J.M., Pasiak, T. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Psien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rsup Prof. Dr. R.D Kandou Manado*. *Jikmu*, 5(2a), 354–361.
- Hidayat. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

- Jahirin. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 5(2), 17-22 halaman.
- Juwita. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang* . jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 4(2).50-56 halaman.
- Kementrian Kesehatan Ri. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Khairani. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Pasaman Barat*. Universitas Andalas, 3, 1–20 halaman.
- Kuntoro. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta* Jurnal Kesehatan Vokasional, 2(1), 140 halaman.
- Mamik. (2011). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Egc.
- Marhenta, Yogi, B., Satibi., Wiedyaningsih., C. (2018). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jurnal Wiyata, 6(1), 1–5 halaman.
- Menkes Ri. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. No Title.
- Merryani E. Oroh Sefti Rompas & Linnie Pondaag. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Di Rsud Noongan*. jurnal Keperawatan UNSRAT.
- Nasus & Tulak. (2020). *Tentang Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Blud Rs Benyamin Guluh Kolaka*. Jurnal Surya Medika, 5(2), 9–12 halaman.
- Ndambuki, J. (2013). *The Level Of Patients Satisfaction And Perception On Quality Of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*. open Journal of Nursing, 03(02), 186–194 halaman.
- Notoadmodjo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. (P. P. Lestari (Ed.); 4th Ed.). Salemba Medika.
- Nursalam Cit Triwibowo. (2013). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Olga Jadha Casmira. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*.
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Egc.
- Putra. (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsud Dr. Afyah*.
- Ramonda, D. A. (2019). *Hubungan Antara Body Image Dan Jenis Kelamin Terhadap Pola Makan Pada Remaja*. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 2(2), 109 halaman.
- Ri, D. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.
- Rizal Achmad, & Agus Jalpi. (2018). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin*. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6 halaman.
- Roesmono, B. (2017). *Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 6, 1–6 halaman.
- Sabarguna. (2015). *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Management*. Konsorsium Rs Islam Jateng-Diy.
- Satrianegara. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.

- Suarli, S. Dan B. (2012). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Erlangga.
- Sudra, R. I. (2010). *Statistik Rumah Sakit – Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian & Otopsi*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi*. Cv Alfabeta.
- Tiara Putri Ryandini, L. H. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Asoka Rsud Dr. R. Koesma Tuban*. Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 85–93 halaman.
- Triwibowo. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Tim.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Tentang Keperawatan*.
- Vera Sesrianty. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal), 6(2), 116–126 halaman.