



**HUBUNGAN ANTARA TARIF DAN IKATAN EMOSIONAL  
DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSK BUDI RAHAYU  
BLITAR**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

**SARJANA KEPERAWATAN**

**OLEH : YUSTINA AWI MOLE**

**NIM : 2015-12-061**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS  
PROGRAM KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2017**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**  
**PROGRAM S-1 KEPERAWATAN**

Laporan penelitian

Januari 2017

Yustina Awi Mole / Sr. Aurelia, SSpS

**Hubungan Antara Tarif Dan Ikatan Emosional Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.**

xiv + 70 halaman, 8 tabel, 1 skema, 10 lampiran

**ABSTRAK**

Kesesuaian tarif dan ikatan emosional merupakan tolok ukur dalam mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara tarif dan ikatan emosional dengan kepuasan mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel berjumlah 136 responden dengan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil analisis univariat diperoleh 60.7% responden menyatakan tarif sesuai, 72.6% responden menyatakan terikat dan 51.1% responden menyatakan puas dengan mutu pelayanan. Hasil analisis bivariat, ada hubungan kesesuaian tarif dengan kepuasan mutu pelayanan keperawatan ( $p\ value = 0,000$ ), terdapat hubungan ikatan emosional dengan kepuasan mutu pelayanan keperawatan ( $p\ value = 0,008$ ). Diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara terus menerus.

Kata kunci : Tarif, Ikatan Emosional, Kepuasan Mutu Pelayanan Keperawatan

Kepustakaan : 30 Buku, 15 Jurnal (1989, 2006 - 2015)

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCE**  
**BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Research Report

01 January 2017

Yustina Awi Mole / Sr. Aurelia, SSpS

**Relationship between tariff and an emotional bond with the patient's satisfaction of the quality of nursing service in the "Budi Rahayu" Hospital in Blitar.**

xiv + 70 pages, 8 tables, 1 scheme, 10 Appendiks

**ABSTRAC**

Compatibility tariff and emotional bond is a benchmark in knowing the patient's satisfaction of the care or service. The purpose of this study is to determine the relationship between tariff and an emotional bond with the satisfaction of patient with the quality of nursing service in the "Budi Rahayu" Hospital in Blitar. This study uses a quantitative approach with cross sectional design. Total sample are of 136 respondents by using purposive sampling, data collection through questionnaires and interviews. Data analysis uses Chi-Square test. Result of univariate analysis which obtains 60.7% of respondents says that tariff corresponds, 72.6% of respondents state that it is bound, and 51.1% of respondents say that they are satisfied with the quality of service. The result of the bivariate analysis is that, there is a conformity between the satisfaction of tariff with the quality of nursing service, p value = 0.000 ( $p < 0.05$ ) and there is an emotional bond with the satisfaction of patient with the quality of nursing service, p value = 0.008 ( $p < 0.05$ ). The hospital is expected to maintain and improve the quality of nursing service continuously.

Keywords: Tariff, Emotional Bond, the Satisfaction of the quality of nursing service

Bibliographi: 30 Of books, 15 of journals ( 1989, 2006 – 2015)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yustina Awi Mole / Sr. Aurelia, SSpS

Tempat / Tanggal Lahir : Ngusukede, 25 Mei 1968

Agama : Katolik

Alamat : Biara SSpS Flores Bagian Barat - Leda - Ruteng - Flores - NTT.

Riwayat Pendidikan :

1976 – 1982 : SDN Radha - Bajawa - Flores

1982 – 1985 : SMPK Regina Pacis Bajawa - Flores

1985 – 1988 : SMAK Baleriwu Danga – Flores

1997 – 2000 : Akademi Keperawatan Sint Vincentius a Paulo Surabaya

Riwayat Pekerjaan : Perawat Rumah Sakit St. Rafael Cancar rangkap Kepala Keperawatan TA 2000 – 2006 kemudian ke PNG (Papua Nugini) pengalaman misi TA 2007 - 2013 kembali ke RS St. Rafael Cancar sebagai Kepala Keperawatan TA 2013 – 2015

Alamat Institusi : Jalan Ruteng – Labuan Bajo, Manggarai – Flores

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus dan BundaNya, atas segala berkat dan kasih mereka yang luar biasa mengalir sepanjang hidupku terutama di saat-saat peneliti menyelesaikan Penelitian Riset Keperawatan dengan judul “Hubungan antara Tarif dan Ikatan Emosional dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar”.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Keperawatan. Pada kesempatan yang berharga ini dengan rendah hati perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Emiliana Tarigan, S.Kp.,M.Kes., selaku ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ns. Justina Purwarini Acihayati, M.Kep., Sp. Mat. selaku Ketua Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep., selaku dosen pembimbing materi riset keperawatan.
4. Paramitha Wirdani Ningsih Marlina, M.Si., selaku pembimbing metodologi penelitian yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Linda Sitanggang, M. Kep selaku dosen penguji materi penelitian.
6. E. Sri Indiyah Supriyanti, S.Kep., M.Kes., selaku koordinator riset keperawatan yang banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memantau perkembangan penyusunan proposal, memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran.

7. Ernawati, S.Kep., MNg., selaku pembimbing akademik yang setia memberikan pengarahan dan dukungan selama proses akademik.
8. Direktur Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar yang merelakan rumah sakitnya sebagai tempat penelitian riset keperawatan.
9. Seluruh Staf STIK Sint Carolus pada setiap bagian yang telah membantu memperlancar proses belajar.
10. Pimpinan Propinsi SSpS Flores Bagian Barat dan Pimpinan Propinsi SSpS Jawa yang telah dengan caranya masing-masing mendukung proses belajar di STIK Sint Carolus.
11. Semua pihak yang tak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan peneliti selama menjalankan penelitian.

Dalam penulisan laporan penelitian ini, penulis sangat mengharapkan saran atau kritik yang bersifat membangun sehingga dapat menyempurnakan penelitian yang akan dilakukan kemudian hari.

Jakarta, Februari 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRAC .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR SKEMA .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Ruang Lingkup .....	8
<b>BAB II : TINJAUAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Pasien .....	9
1. Pengertian kepuasan .....	9
2. Metode mengukur kepuasan .....	10
3. Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan .....	13
B. Faktor – faktor kepuasan pasien .....	15
1. Tarif Rumah Sakit.....	15
2. Ikatan Emosional .....	16
3. Kepuasan Mutu Pelayanan Keperawatan.....	18
C. Karakteristik pasien .....	20
1. Umur.....	20
2. Jenis Kelamin.....	21
D. Penelitian terkait .....	22

<b>BAB III : KERANGKA KONSEP</b>	
A. Kerangka konsep .....	27
B. Hipotesa penelitian .....	28
C. Defenisi operasional .....	30
<b>BAB IV : METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	34
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	36
C. Tempat penelitian dan waktu penelitian .....	36
D. Etika penelitian .....	37
E. Alat pengumpulan data .....	41
F. Metode pengumpulan data .....	42
G. Teknik analisa data .....	
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	45
A. Gambaran lokasi penelitian .....	46
B. Analisa data.....	46
1. Analisis univariat .....	57
2. Analisis bivariat .....	67
C. Keterbatasan penelitian .....	
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	68
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Defenisi Operasional .....	30
Tabel 4.1	Tabel Krecjie.....	36
Tabel 4.2	Tingkat Reliabilitas.....	41
Tabel 5.1	Distribusi responden berdasarkan usia .....	47
Tabel 5.2	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	48
Tabel 5.3	Distribusi tarif rawat inap .....	49
Tabel 5.4	Distribusi ikatan nasional .....	51
Tabel 5.5	Distribusi kepuasan mutu pelayanan keperawatan .....	54
Tabel 5.6	Hubungan antara tarif rawat inap dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan .....	57
Tabel 5.7	Hubungan antara ikatan emosional dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan .....	62

## DAFTAR SKEMA

Skema III.1 Kerangka Konsep .....	27
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat permohonan menjadi responden
2. Lembar Persetujuan Responden
3. Kuesioner Penelitian
4. Surat Ijin Pengambilan Data
5. Surat Ijin Uji Validitas
6. Hasil Uji Valid & Reliabilitas
7. Hasil Uji Univariat
8. Hasil Uji Bivariat
9. Jadwal kegiatan
10. Lembar Konsultasi

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yustina Awi Mole (Sr. Aurelia, SSPS)  
NIM : 2015.12.061  
Tempat/Tanggal Lahir : Ngusukede, 25 Mei 1968  
Program studi : S1 Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain. Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 16 Januari 2017

A green rectangular stamp with the text "STIK SINT CAROLUS" at the top, "NIM 2015.12.061" in the middle, and "000" at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Yustina Awi Mole)

**LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus.

Nama : Yustina Awi Mole

NIM : 201512061

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul:

**Hubungan Antara Tarif Dan Ikatan Emosional Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSK Budi Rahayu Blitar 2017**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal 2 Februari 2017

Yang menyatakan



(Yustina Awi Mole)

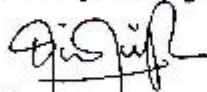
**PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**HUBUNGAN ANTARA TARIF DAN IKATAN EMOSIONAL**  
**DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP**  
**MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN**  
**DI RSK BUDI RAHAYU**  
**BLITAR**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan akan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian  
Program SI Keperawatan Sint Carolus

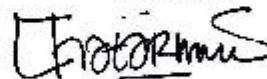
Jakarta, Februari 2017

Pembimbing Metodologi



(Paramitha W. Ningsih Marlina, M.Si)

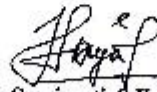
Pembimbing Materi



(Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep)

Mengetahui ;

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(E. Sri Indiyah Supriyanti, S.Kp., M.Kes)



**STIK SC** **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**  
Sint Carolus School of Health Sciences  
**PROGRAM STUDI : S1 KEPERAWATAN**

Jl. Saemba Raya 41, JAKARTA 10440 - INDONESIA. Phone : (62-21) 3904441 Ext. 2468  
Telfax : (62-21) 3924094 E-mail : stikso@stik-sintcarolus.ac.id Website : www.stik-sintcarolus.ac.id

No. : 230/Riset,Akd,Eks/S1Kep/VIII/2016  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Uji Validitas

Jakarta, 08 Agustus 2016

**Kepada Yth :**  
**Direktur Utama RS Sint Carolus Summarecon Serpong**  
**Jl. Gading Golf Boulevard Kav. 08, Gading Serpong**  
**Tangerang - Banten**

Dengan hormat,

Dalam rangka kewajiban mahasiswa/i menyelesaikan Mata Kuliah **Riset Penelitian (B12403)** pada Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus, atas nama :

Nama : Yustina Awi Mole

NIM : 2015 - 12 - 061

Judul Riset : "Hubungan Antara Tarif, Ikatan Emosional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSK Budi Rahayu Blitar."

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami mohon dengan hormat kesediaan dokter mengijinkan mahasiswa kami untuk mengadakan uji validitas dan reliabilitas kuesioner sebanyak 30 responden di rumah sakit ini.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terima kasih atas perhatian serta kesempatan yang diberikan.

Hormat kami,  
Kepala Pimpinan STIK Sint Carolus  
  
**Ni. Justina Purwaning Acihavati, MKep.Sp.Mat**  
Koordinator Program S1 Keperawatan

**Tembusan Kepada :**

- ☑ Yth., Kepala Bidang Keperawatan RS Sint Carolus Summarecon Serpong
- ☑ Yth., Kepala Ruang Rawat Inap Kelas I - III RS Sint Carolus Summarecon Serpong



**STIK SC** **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**  
Sint Carolus School of Health Sciences  
**PROGRAM STUDI : S1 KEPERAWATAN**

Jl. Salemba Raya 41, JAKARTA 10440 - INDONESIA, Phone : (62 21) 3904441 Ext. 2468  
Telfax : (62-21) 3924094 E-mail : stiksc@stik-sintcarolus.ac.id Website : www.stik-sintcarolus.ac.id

No. : 231/Riscf.Akd.Eks/S1Kcp/VIII/2016  
Lamp : -  
Hal : Ijin melakukan Penelitian

Jakarta, 08 Agustus 2016

Kepada Yth :  
Direktur Utama RSK Budi Rahayu  
Jln. Jendral Ahmad Yani No.18, Kepanjenkidul, Kota Blitar  
Jawa Timur

Dengan hormat,

Dalam rangka kewajiban mahasiswa/i menyelesaikan Mata Kuliah Riset Penelitian (B12403) pada Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus, atas nama :

Nama : Yustina Awi Mole

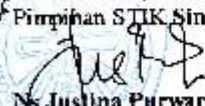
NIM : 2015 - 12 - 061

Judul Riset : "Hubungan Antara Tarif, Ikatan Emosional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSK Budi Rahayu Blitar."

Selubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami mohon dengan hormat kesediaan dokter mengijinkan yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian di rumah sakit ini.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terima kasih atas perhatian serta kesempatan yang diberikan.

Hormat kami,  
Pimpinan STIK Sint Carolus

  
Ns. Juhlina Purwarini Achayati, MKep.Sp.Mat  
Ka Program S1 Keperawatan



No. : 061/RS\_CSS/MK1/VIII/2016  
Perihal: Ijin Uji Validasi Kuisisioner

Kepada Yth,  
Pimpinan STIK Sint Carolus  
Jl. Salemba Raya No. 41,  
Jakarta 10440

Up. Ka. Program S1 Keperawatan

Dengan hormat,

Menjawab surat pengajuan "Permohonan Ijin Uji Validasi" untuk riset keperawatan tanggal 8 Agustus 2016 bagi mahasiswa a/n Yustina Awi Mole dengan judul penelitian: "Hubungan Antara Tarif, Ikatan Emosional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah " pada prinsipnya pihak RS St. Carolus Summarecon Serpong tidak berkeberatan untuk melakukan penelitian tersebut. Kami mohon kiranya hasil penelitian dapat dipresentasikan di RS St. Carolus Summarecon Serpong dan tidak dipublikasikan dalam bentuk apapun tanpa seijin pihak manajemen RS St. Carolus Summarecon Serpong.

Untuk informasi selanjutnya dapat menghubungi bagian Diklat di 021-54220811, ext. 711 pada jam kerja sebelum pengambilan data.

Demikianlah, atas perhatian dan ketjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 10 Agustus 2016  
RS St. Carolus Summarecon Serpong

  
RUMAH SAKIT  
**St. Carolus**  
SUMMARECON SERPONG

Dr. Catharina Buret Surjadi, MARS  
Direktur



YAYASAN RUMAH SAKIT BUDI RAHAYU  
**RUMAH SAKIT KATOLIK BUDI RAHAYU**  
Jl. Jendral A. Yani No. 18 Telp. (0342) 801066, 802316, 807802 Fax (0342) 804284, 806509  
e-mail: [budirahayu\\_bltar@ydrhoso.co.id](mailto:budirahayu_bltar@ydrhoso.co.id)  
[www.budirahayu.com](http://www.budirahayu.com)  
BLITAR - 66111



Nomor : 227/J/13/RSKBR /VII/ 2016 Blitar, 22 Juli 2016  
Lampiran : -  
Perihal : Jawaban Ijin Pengambilan Data

Kepada  
Yth. Pimpinan STIK Sint Carolus  
Program Studi S1Keperawatan  
Jl. Salemba Raya 41  
JAKARTA 10440

Dengan Hormat,

Menanggapi surat Saudara nomor : 080/Riset.Akd.Eks/S1  
Kep/VII/2016 tanggal 11 Juli 2016 perihal : Permohonan ijin  
pengambilan data program S1Keperawatan STIK Sint Carolus  
Jakarta, maka bersama ini kami memberikan kesempatan kepada  
mahasiswa Saudara untuk melaksanakan pengambilan data  
tersebut di RS Katolik Budi Rahayu, sebagai berikut :

Nama : Yustina Awi Mole (Sr. Aurelia, SSps)  
NIM : 2015 - 12 - 061  
Judul Riset : "Hubungan antara tarif rumah sakit, Ikatan  
emosional dan karakteristik pasien (usia,  
jenis kelamin, lama rawatan) dengan  
kepuasan mutu pelayanan keperawatan"

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya  
kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami  
Direktur   
dr. A. W. Soeharto, DHSM

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PANITIA SIDANG**

**UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN**

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

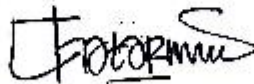
Jakarta, Februari 2017

Ketua



(Linda Sitanggang, M. Kep)

Anggota



(Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep)