



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP DI RS OMNI PULOMAS  
JAKARTA  
2014**

**OLEH : RUTH**

**NIM : 201312037**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2015**



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP RS OMNI PULOMAS  
JAKARTA  
2014**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

**OLEH : RUTH**

**NIM : 201312037**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

**JAKARTA**

**2015**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN

Laporan Penelitian

2 Februari 2015

Ruth

**Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan di Ruang Rawat Inap RS OMNI Pulomas Jakarta**

Xi + 58 halaman + 8 tabel + 11 lampiran.

**ABSTRAK**

Era globalisasi, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang memenuhi standar pelayanan pasien. bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan pasien dan dapat menimbulkan kepuasan. Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, lama rawat) dengan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan di ruang rawat inap RS OMNI Pulomas Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif *non eksperimental*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proporsi populasi* dengan menggunakan rumus *Tabel Krejcie-Morgan* yaitu 67 pasien. Data primer didapatkan dari *survey* kepada pasien dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi, menggunakan uji *Kendall's Tau b* dan *Chi-Square*. Hasil analisis univariat disimpulkan bahwa pasien berumur lebih dari 35 tahun sebanyak 42 pasien (62.7%), pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 pasien (67.2%), pendidikan tertinggi berpendidikan SMA sebanyak 32 pasien (47.8%), pasien berkerja sebanyak 44 pasien (65.7%), lama hari rawat lebih dari 7 hari sebanyak 53.7%. Hasil analisis bivariat dengan uji *Kendall's Tau b* dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan (p value 0.046), tidak ada hubungan antara jenis kelamin (p value 0.194), pendidikan (p value 0.375), pekerjaan (p value 0.994), lama rawat (p value 0.152) terhadap kepuasan pasien. Peneliti menyarankan agar RS OMNI Pulomas mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan terutama dalam hal aspek kehandalan dan jaminan selama pasien dirawat.

Kata kunci : Karakteristik pasien, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

Daftar pustaka : 27 buku dari tahun 1997-2014

HEALTH SCIENCE HIGH SCHOOL SINT Carolus

S1 NURSING PROGRAM

Research Reports

February 2, 2015

Ruth

Patient Characteristics Relationship With Nursing Care Quality Satisfaction in Space Inpatient OMNI Pulomas Hospital Jakarta

Xi + 58 pages + 8 tables + 11 appendix.

### **ABSTRACT**

The era of globalization , the Hospital is required to provide nursing services that meet the standards of patient care, that quality of service is a level of perfection to meet the wishes of patients and can lead to satisfaction. Satisfaction is the effort to fulfill something or make something adequate. This study aimed to determine the relationship of patient characteristics (age, sex, education, occupation, length of hospital) with the quality of nursing services to satisfaction in inpatient hospital room OMNI Pulomas East Jakarta. This study used a non-experimental quantitative methods. The sample in this study using the technique proportion of the population using the formula Table Krejcie - Morgan is 67 patients. Primary data obtained from a survey of patients using a questionnaire measuring instrument. The analytical method used is frequency distribution , using Kendall 's Tau b test and Chi - Square . Results of univariate analysis concluded that patients older than 35 years were 42 patients (62.7 %) patients were female as many as 45 patients (67.2 %), higher education high school educated a total of 32 patients (47.8 %) , the patient worked as many as 44 patients (65.7 %) , long day of hospitalization of more than 7 days as much as 53.7 % . The results of bivariate analysis to test Kendall 's Tau b can be concluded that statistically there is a significant relationship between age and satisfaction (p value 0.046), there was no relationship between the sexes (p value 0.194), education (p value 0.375), occupation (p value 0.994), length of hospitalization (p value 0.152) to client satisfaction. Researchers suggest that OMNI Pulomas Hospital able to improve the quality of nursing care, especially in terms of reliability and assurance aspects for patients treated .

Keywords : Patient characteristics, quality of care, patient satisfaction

Bibliography : 27 books from the years 1997 to 2014

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruth

NIM : 2013-12-37

Program studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah 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.

2 Februari 2015



(Ruth)

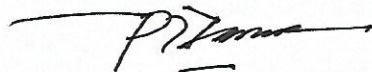
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KUALITAS**  
**PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN**  
**DI RUANG RAWAT INAP RS OMNI PULOMAS JAKARTA**  
**2014**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian  
Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

Jakarta, 2 Februari 2015

Pembimbing Metodologi



(DR. Ir. Wilhelmus Hary Susilo. MM, IAI)

Pembimbing Materi



(Bertha Tri Sumartini. Mkep)

Mengetahui;

Koordinator M.A Riset Keperawatan



(E. Sri Indiyah. SKp. MKes)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PANITIA SIDANG**

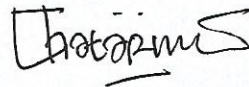
**UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN**

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, 2 Februari 2015

**Penguji I**



(Ch. Dwiana Wijayanti, BSN, MKep)

**Penguji II**



(Bertha Tri Sumartini, MKep)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : RUTH

Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 29 Januari 1984

Pekerjaan : Perawat

Alamat rumah : Jl Mahoni No. 08 RT 12/009  
Kel. Kayu putih Kec. Pulogadung  
Jakarta Timur 13210

Alamat institusi : Jl. Pulomas Barat VI No.20  
Kel. Kayu putih Kec. Pulogadung  
Jakarta Timur 13210

Riwayat Pendidikan : D III Keperawatan Persahabatan Depkes Jakarta III  
Rawamangun. Jakarta Timur

Riwayat pekerjaan

RS MMC : Mei 2006 - Juni 2007

RS Pondok Indah : Juni 2007 – Juli 2008

RS OMNI Pulomas : April 2009 – Saat ini



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit OMNI Pulomas”**

Laporan penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan penerapan mata ajar riset keperawatan dan menyelesaikan Program Akademik S1 Keperawatan di STIK Sint Carolus Jakarta. Dalam proses ini peneliti telah mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Asnet Leo Bunga, Skp., M.Kes., selaku Ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ibu Justina Purwarini Aciyanti, MKep., Sp.Mat., selaku Ketua Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Ibu E. Sri Indiyah Supriyanti, SKp., M.Kes., selaku koordinator Riset Keperawatan.
4. Ibu Bertha Tri Sumartini. MKep selaku Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan penuh perhatian serta memberikan arahan dan motivasi sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Ch. Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep selaku dosen penguji penelitian yang telah memberikan masukan untuk menjadikan laporan penelitian ini menjadi lebih baik dan bermanfaat.
6. Bapak DR. Ir. Wilhelmus hary Susilo, MM., IAI., selaku Pembimbing Metodologi Riset yang telah sabar membimbing saya selama penyusunan laporan penelitian ini.
7. Dr. Maria Theresia Yulita, MARS selaku Direktur RS OMNI Pulomas yang memberi ijin untuk mengambil data kepuasan pasien untuk penyusunan laporan penelitian.
8. Ibu Ns. Kartini Padang, Skep selaku Direktur Keperawatan RS OMNI Pulomas yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan.

9. Ibu Ns Ika H S.Kep selaku kepala ruangan Teratai dan teman teman ruangan Teratai yang telah memberikan toleransi kerja selama penulis menyelesaikan laporan penelitian.
10. Yang teristimewa kepada orang tua terhebat yang telah Tuhan berikan kepada saya Ibu Lusker Sitorus, terima kasih untuk semua waktu yang yang mama berikan untuk merawat anak anak saya.
11. Suami dan anak-anakku tercinta, Brig.Pol M. Manurung. SH.,MH. Cassanova Manurung, Kevin Manurung yang telah menjadi penyemangat dalam hidupku.
12. Rekan rekan Keperawatan S1 B tahun 2013 atas dukungan doa, semangat dan kerjasama yang baik dalam penyusunan laporan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti menerima saran dan kritik dari pembaca agar laporan penelitian ini menjadi lebih baik. Peneliti berharap mudah-mudahan laporan penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna sehingga dapat meningkatkan pengetahuan bagi semua pembaca.

Jakarta , 2 Februari 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar tabel.....	x
Daftar lampiran .....	xi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Karakteristik Pasien.....	10
B. Kualitas Pelayanan .....	15
C. Keperawatan .....	17
D. Kepuasan .....	22
<b>BAB III : KERANGKA KONSEP</b>	
A. Kerangka Konsep .....	28
B. Hipotesis Penelitian.....	29
C. Variable Penelitian .....	29

#### **BAB IV: METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
D. Etika Penelitian.....	35
E. Alat Pengumpulan Data.....	37
F. Metode pengumpulan data .....	40
G. Teknik Analisis Data .....	40
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	44

#### **BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Interpretasi dan Diskusi Hasil Penelitian .....	44
B. Keterbatasan Penelitian.....	54

#### **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	58

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Variabel Penelitian.....	31
Tabel V.1	Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Lama rawat .....	35
Tabel V.2	Distribusi Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Kuesioner .....	38
Tabel V.3	Hubungan Umur Terhadap Kepuasan Pasien .....	39
Tabel V.4	Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien .....	40
Table V.5	Hubungan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien.....	41
Tabel V.6	Hubungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien .....	42
Tabel V.7	Hubungan Lama rawat Terhadap Kepuasan Pasien.....	43