

**KARYA TULIS ILMIAH**

**IDENTIFIKAS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI *GOOGLE FORM* DALAM MENGUKUR TINGKAT  
KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA**



Oleh:

**FEARUS IMAMULLAH, S.Kep**

**NIM. 20174663048**

**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI NERS  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2018**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**IDENTIFIKAS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN**  
**KOMUNIKASI *GOOGLE FORM* DALAM MENGUKUR TINGKAT**  
**KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**  
**PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**Untuk Memperoleh Gelar Profesi Keperawatan (Ners)**  
**Pada Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Surabaya**



**Oleh:**

**FEARUS IMAMULLAH, S.Kep**

**NIM. 20174663048**

**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI NERS**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2018**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fearus Imamullah, S.Kep

NIM : 20174663048

Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan

Program Studi : Pendidikan Profesi Ners

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar hasil saya sendiri bukan hasil plagiat, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila kemudian hari terbukti hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sampai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 11 Januari 2019

Yang menyatakan,



Fearus Imamullah, S.Kep

NIM.20174663048

## PERSETUJUAN

Studi kasus ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang karya tulis ilmiah pada program studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 11 Januari 2019

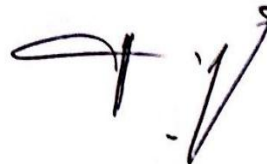
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Mundakir, S.Kep., Ns, M.Kep

Pembimbing II



Eni Sumarliyah, S.Kep., Ns, M.Kes

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Reliani, S.Kep., Ns, M.Kes

## PENGESAHAN

Studi kasus ini telah dipertahankan di hadapan tim penguji Ujian Karya Tulis  
Ilmiah pada program studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 11 Januari 2019

### Tim Penguji

Ketua : Ratna Agustin, S.Kep., Ns, M.Kep

Anggota : 1. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns, M.Kep

2. Eny Sumarliyah, S.Kep., Ns, M.Kes

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya



Dr. Mundakir, S.Kep., Ns, M.Kep

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta shalawat dan salam selalu tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Identifikasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya”. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu tugas akhir Program Studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini peneliti telah banyak mendapat dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus hati kepada semua pihak yang telah mebantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, Khususnya dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik khususnya kepada dosen pembimbing dan dosen penguji demi perbaikan sangat peneliti harapkan. Dan semoga KTI ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca serta perkembangan ilmu keperawatan pada umumnya.

Surabaya, 11 Januari 2019

Fearus Imamullah, S.Kep

NIM.20174663048

## UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, Tahun 2018 dengan judul penelitian **“Identifikasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Google Form Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya”**.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr.H.Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr.Mundzakir S.Kep., Ns., M.Kep selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Reliani, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya dan sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan banyak semangat, dukungan dan bantuan selama menempuh pendidikan.
4. Dr.Mundzakir S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing I Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, motivasi dan saran – saran yang bermanfaat sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan membanggakan.

5. Eny Sumarliyah, S.Kep.,Ns,M.Kes selaku Pembimbing II Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan bimbingan sehingga tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Para dosen dan seluruh staf pengajar di program Studi S1 Keperawatan yang telah memberikan ilmu, dan bimbingan selama menempuh pendidikan.
7. Bapak Budi yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.
8. Keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan semangat dan do'a sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Para responden telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Teman-teman prodi Pendidikan Profesi Ners angkatan 2017, kebersamaan kita menjadikan motivasi untuk lebih semangat belajar kehidupan di masa datang.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan pahala dari Allah SWT, dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Januari 2019

Fearus Imamullah, S.Kep

NIM.20174663048



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Ucapan Terima kasih .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Daftar Singkatan .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.3 Obyektif .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB 2 STUDI LITERATUR</b>	
2.1 Kepuasan .....	7
2.1.1 Kepuasan pasien .....	7
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi kepuasan .....	9
2.1.3 Instrumen Kepuasan .....	12
2.1.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien .....	13
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	15
2.2 Pelayanan Kesehatan .....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Kesehatan .....	16
2.3 <i>Google Form</i> .....	18
2.3.1 Pengertian <i>Google form</i> .....	18
2.3.2 Keunggulan <i>Google form</i> .....	19
2.4 Kerangka Konsep .....	30
<b>BAB 3 ANALISIS KASUS</b>	
3.1 Deskripsi Kasus .....	31
3.2 Desain Penelitian .....	32
3.3 Waktu Penelitian .....	33
3.4 Unit Analisis dan Kriteria Interpretasi .....	33
3.4.1 Unit Analisis .....	33
3.4.2 Kriteria Interpretasi .....	33
3.5 Etika Penelitian .....	36
3.5.1 Informed Consent .....	36
3.5.2 Anonymity .....	36
3.5.3 Confidentiality .....	36

3.5.4 Beneficence dan Non-maleficence .....	36
3.5.5 Justice .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
4.1 Data Umum .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.2 Distribusi Responden .....	38
4.2 Pembahasan .....	39
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Lembar kerja kuesioner .....	21
Gambar 2.2 Lembar Kuesioner Yang Telah Dibuat .....	23
Gambar 2.3 Contoh <i>database</i> Kuesioner .....	26
Gambar 2.4 Hasil Pengolahan Data <i>Tangibles</i> .....	28
Gambar 2.5 Hasil Pengolahan Data <i>Reliability</i> .....	28
Gambar 2.6 Hasil Pengolahan Data <i>Assurance</i> .....	29
Gambar 2.7 Hasil Pengolahan Data <i>Emphaty</i> .....	29
Gambar 2.8 Kerangka Konsep Identifikasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi <i>Google Form</i> Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Surabaya .....	30

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 4.1	Distribusi Responden .....	38
-----------	----------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat ijin pengambilan data awal
- Lampiran 2 : Surat ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Pernyataan Persetujuan Publikasi
- Lampiran 4 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 5 : Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 : Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 : Rekam Hasil
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Pusat Bahasa
- Lampiran 10 : Berita Acara

## DAFTAR SINGKATAN

Kemkes	: Kementerian Kesehatan
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness</i>
RS	: Rumah Sakit
DLL	: Dan Lain-Lain

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry L, Parasuraman. (1991). *Marketing service : Competing Through Quality*, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc, New York
- Departemen Kesehatan.. (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 44 tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI. (2005). *Indikator kinerja Rumah Sakit, Direktorat Jendral Pelayanan. Medika*. Jakarta
- Hajinezhad. (2007). Nurse Caring In Iran and Its Relatinship With Patient Satisfaction. *Ausrtalian Jurnal Of Advanced Nursing*. Vol 26. No. 2.75-84
- Husen hamdan B. (2016). *Penggunaan google form sebagai alat penilaian kinerja dosen di prodi pgmi uniska Muhammad arysad al banjari*. diakses pada tanggal 20 Desember 2018. Pukul 16.30 WIB
- Kotler. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Muninan Jaya. (2011). *Survei Kepuasan Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Universitas Islam Indonesia
- Nurachmah, E. (2001). *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*, [http : //www.pdpersi.co.id/show=detailnews&kode](http://www.pdpersi.co.id/show=detailnews&kode)
- Nooria, Widoningsih. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Fakultas Psilologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Aplikasinya*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2010). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Suryawati. (2004). *Kepuasan Pasien Di Rumah sakit (tinjauan teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. [Thesis]. Semarang : UNDIP
- Slamet J. (2016). *Otak-atik google form guna pembuatan kuesioner Kepuasan Pemustakaan*. di akses pada tanggal 16 Oktober 2018. Pukul 12.00

Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa Penerbit Andi Offest*, Yogyakarta  
Wirawan. (2015). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Salemba Medika  
Yazid. (2004). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : ekonisia