

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN BUDAYA TEDUH
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN MEDIKAL BEDAH
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU



LIN CAHYA ABRAHAM
NPM 202443072

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN BUDAYA TEDUH
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN MEDIKAL BEDAH
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU



LIN CAHYA ABRAHAM
NPM 202443072

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH YOGYAKARTA
2025

LAPORAN PENELITIAN

**HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN BUDAYA TEDUH
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN MEDIKAL BEDAH
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU**

Disusun Oleh :

Lin Cahya Abraham

NPM 202443072

Laporan Penelitian ini Telah Diperiksa, Disetujui dan Dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Tugas Akhir Mahasiswa STIKes Panti Rapih Yogyakarta
Yogyakarta 15 Agustus 2025

Pembimbing I,



Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.K.M.B., Ph.D.

NIK 199410004

Pembimbing II,



Dita Hanna Febriani, S.Kep., Ns., MS

NIK 202050001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lin Cahya Abraham

NIM : 202443072

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan penelitian dengan judul:

“Hubungan Antara Penerapan Budaya Teduh Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru”

Yang telah saya laksanakan selama enam bulan dari tanggal 22 Maret 2025 sampai dengan 15 Agustus 2025, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung dari hasil karya orang/pihak lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif serta dituntut ganti rugi dan atau pidana sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

Pernyataan keaslian penelitian ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapapun dan atau dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Lin Cahya Abraham

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN BUDAYA TEDUH
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG PERAWATAN MEDIKAL BEDAH
RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU**

Disusun Oleh :
Lin Cahya Abraham
NPM 202443072

Telah dipertahankan dan diuji didepan dewan penguji Skripsi STIKes Panti Rapih
Untuk memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan
Pada Tanggal 15 Agustus 2025

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta



NIK 201450001

Penguji :

Ketua : Yulia Wardani, MAN

Anggota : 1. Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.K.M.B., Ph.D.

2. Dita Hanna Febriani, S.Kep., Ns., MS



MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4:13)

“Karena Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29:11)

“Lakukanlah segala sesuatu dengan kasih.”

(1 Korintus 16:14)

“Skripsi ini bukan sekadar hasil kerja keras, tetapi bukti bahwa ketika iman, doa, dan usaha bersatu, maka hal yang mustahil menjadi mungkin.”

“Belajar, bekerja, dan melayani dengan sepenuh hati, sebab semua yang kita lakukan adalah untuk kemuliaan Tuhan.”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan, hikmat, dan kasih yang tidak pernah habis, yang telah menuntun setiap langkah saya hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Istri tercinta, Nurmanita, terima kasih atas doa, dukungan, kesabaran, dan pengorbanan yang tiada henti.
3. Dua putri tersayang, Vivi dan Veve, sumber semangat dan kebahagiaan saya setiap hari.
4. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan teladan hidup yang membentuk saya.
5. Adikku, Sarah, atas bantuan, dukungan, dan doa yang tulus.
6. Bapak Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp.K.M.B., Ph.D., Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran dan motivasi.
7. Ibu Dita Hanna Febriani, S.Kep., Ns., MS, Dosen Pembimbing II yang memberikan masukan berharga.
8. Ibu Yulia Wardani, MAN, Dosen Penguji sekaligus Ketua STIKes Panti Rapih Yogyakarta yang memberikan arahan konstruktif.
9. Direktur RS Dr. Oen Solo Baru, atas izin dan dukungan penelitian.
10. Staf PSDM RS Dr. Oen Solo Baru, atas bantuan administrasi dan koordinasi.
11. Kepala Ruang Tjan Khe Swan Barat, Tjan Khe Swan Timur, Ruang ASA, dan Gedung Kwee Han Tiong, atas kerja sama selama pengumpulan data.
12. Rekan kerja di Ruang Tjan Khe Swan Barat, atas dukungan moral dan kebersamaan.
13. Seluruh bidang Keperawatan RS Dr. Oen Solo Baru, yang menciptakan lingkungan kerja kondusif bagi terselesaikannya penelitian ini.

INTISARI

Nama	: Lin Cahya Abraham
NIM	: 202443072
Judul	: Hubungan Antara Penerapan Budaya Teduh Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru
Tanggal Ujian	: 15 Agustus 2025
Pembimbing	: 1. Paulus Subiyanto, M.Kep.,Sp.K.M.B., Ph.D. 2. Dita Hanna Febriani, S.Kep., Ns., MS
Jumlah Pustaka	: 41 pustaka (tahun 1988 – 2024)
Jumlah Halaman	: xiv, 112 halaman, tabel, lampiran

Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan rumah sakit yang sangat dipengaruhi oleh penerapan budaya organisasi. RS Dr. Oen Solo Baru mengimplementasikan budaya kerja “TEDUH” (Terpercaya, Empati, Dinamis, Unggul, Holistik) untuk meningkatkan mutu layanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara penerapan budaya TEDUH dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan medikal bedah. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif analitik korelasional dengan metode cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien rawat inap yang dipilih melalui purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi. Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner penerapan budaya TEDUH (25 item) dan kuesioner kepuasan pasien berbasis SERVQUAL (17 item). Analisis data dilakukan menggunakan uji Somers’ D dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (61%), berusia 25–44 tahun (27%), dan berpendidikan SMA (41%). Penerapan budaya TEDUH oleh perawat dinilai sangat tinggi oleh mayoritas responden (63%) dengan skor tertinggi pada dimensi Terpercaya dan Holistik. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas (57%), dengan skor tertinggi pada dimensi *Tangibles* dan *Empathy*. Uji Somers’ D menghasilkan koefisien 0,774 ($p = 0,000$), yang menunjukkan adanya hubungan positif dan kuat antara penerapan budaya TEDUH dengan kepuasan pasien. Simpulan penelitian ini adalah semakin tinggi penerapan nilai TEDUH oleh perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian merekomendasikan pelatihan berkelanjutan, monitoring rutin, dan penguatan dimensi Terpercaya serta Dinamis sebagai strategi peningkatan kualitas layanan keperawatan di RS Dr. Oen Solo Baru.

Kata Kunci: Budaya TEDUH, kepuasan pasien, SERVQUAL, Somers’ D, rumah sakit, keperawatan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan kasih karuniaNya, maka penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Penerapan Budaya Teduh Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Medikal Bedah Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru”. Laporan ini sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi dalam rangka menyelesaikan studi jenjang Strata (S1) Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Panti Rapih Yogyakarta.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari berbagai dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Yulia Wardani, MAN, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Panti Rapih Yogyakarta dan juga ketua penguji ujian proposal
2. Ibu M.I. Ekatrina Wijayanti, Ns., MSN, selaku ketua program studi sarjana keperawatan
3. Bapak Paulus Subiyanto, M.Kep.,Sp.K.M.B., Ph.D selaku pembimbing 1
4. Ibu Dita Hanna Febriani, S.Kep., Ns., MS selaku pembimbing 2
5. Seluruh jajaran Direksi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Panti Rapih Yogyakarta yang telah memfasilitasi dalam penyusunan proposal penelitian
6. Direktur RS Dr.Oen Solo Baru yang telah memberikan ijin untuk melakukan studi pendahuluan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca, sehingga dapat berguna sebagai acuan agar penulis dapat lebih baik lagi dalam menyusun tugas selanjutnya. Semoga laporan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi semua pihak yang membaca laporan penelitian ini serta dapat bermanfaat dalam peningkatan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025