

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSIA UMMUHANI PURBALINGGA**

SKRIPSI



Oleh:

**GAYUH PARAMITA
NIM. 31121232019**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP
2024**

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSIA UMMUHANI PURBALINGGA**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S 1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Oleh:

**GAYUH PARAMITA
NIM. 31121232019**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP
2024**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ATAU
KEASLIAN PENELITIAN**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gayuh Paramita

NIM : 31121232019

Tanda Tangan :

Tanggal : 16 Januari 2025



HALAMAN PERSETUJUAN


GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSIA UMMUHANI PURBALINGGA


SKRIPSI

Disusun Oleh :

Gayuh Paramita
NIM. 31121232019

Skripsi ini Telah Disetujui
Tanggal 14 Januari 2025

Pembimbing Utama : Heru Ginanjar Triyono, M.Kep., Ns (.....) 

Pembimbing Anggota : Suko Pranowo, M.Kep., Ns (.....) 

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Keperawatan


Evy Apriani, M.Kep., Ns.
NIP. 10310 95 158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Gayuh Paramita
NIM : 31121232019
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap

DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Sutarno, S.ST., M.Kes. (.....)

Penguji Anggota I : Heru Ginanjar Triyono, M.Kep., Ns (.....)

Penguji Anggota II : Suko Pranowo, M.Kep., Ns (.....)

Ditetapkan di : Cilacap

Tanggal : 16 Januari 2025

Mengesahkan,
Dekan Fikes

Sohimah, M.Keb.
NIP. 1031003469

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan SKRIPSI ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes. selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap.
2. Ibu Sohimah, M.Keb., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
3. Ibu Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
4. Bapak Heru Ginanjar Triyono, M.Kep., Ns. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Bapak Suko Pranowo, M.Kep., Ns. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan proposal skripsi ini.
6. Rumah Sakit Ibu dan Anak Ummuhani Purbalingga yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dan menjadi tempat untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

8. Semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cilacap, 23 Januari 2025

Penulis



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Al-Irsyad Cilacap, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gayuh Paramita

NIM : 31121232019

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Gayuh Paramita)

SURAT PERNYATAAN
LAYAK UJI HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Gayuh Paramita
NIM : 31121232019
Judul Proposal/Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga
Hp/Telp : 085227658777
Nama Penguji 1 : Sutarno, S.ST., M.Kes.

Dinyatakan telah layak untuk diujikan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Hasil Skripsi Prodi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap, Tahun Akademik 2024/2025.

Cilacap, 14 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Heru Ginanjar Triyono, M.Kep.,Ns.

Suko Pranowo, M.Kep., Ns

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN LAYAK UJI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Kerangka konsep.....	25
B. Hipotesis Penelitian	25
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Definisi operasional	26
E. Desain Penelitian	27
F. Populasi dan Sampel	27
G. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	29
H. Etika Penelitian	29
I. Teknik Pengumpulan Data.....	30
J. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
K. Analisa Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	41
A. Data Demografi.....	41
B. Hasil Penelitian	42
BAB V PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga	44
B. Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di RSIA Ummuhani Purbalingga	45
C. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Inap di RSIA Ummuhani Purbalingga	50
D. Keterbatasan Peneliti	55
E. Implementasi untuk Keperawatan.....	55

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	57
	A. Kesimpulan	57
	B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keaslian Penelitian.....	5
Table 2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 2.3 Variabel Gambaran Kualitas pelayanan	32
Tabel 2.4 Uji Validitas.....	34
Tabel 2.5 Uji Realibilitas	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	42



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Teori	24
Bagan 3.2 Kerangka Konsep.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat ijin Penelitian
Lampiran 2	Surat keterangan telah melakukan penelitian
Lampiran 3	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 4	Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Kuesioner Kualitas Pelayanan
Lampiran 7	Kuesioner Tingkat Kepuasan
Lampiran 8	SPSS



Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga

Overview of Service Quality and Patient Satisfaction Level of Inpatients at RSIA Ummuhani Purbalingga

Gayuh Paramita¹, Heru Ginanjar Triyono², Suko Pranowo³

¹²³ Al-Irsyad A-Islamiyyah Cilacap University
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang bagaimana kemampuan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ummuhani Purbalingga. Jenis penelitian deskriptif, dengan teknik pengambilan sample: total sampling. Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 70 responden (100%), sedangkan hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 68 responden (97,1%), 2 responden (2,9%) mengatakan kurang baik dalam hal pemberian informasi pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian baik dan saling berkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSIA Ummuhani Purbalingga. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu pelayanan petugas dalam pemberian informasi pelayanan lebih ditingkatkan agar tepat serta dalam komunikasi saat petugas memberikan informasi lebih jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

Service quality is the customer's assessment of how capable and superior the overall service is. Satisfaction is the perception of a product or service that has met expectations. This study aims to determine the description of service quality and the level of satisfaction of inpatients at RSIA Ummuhani Purbalingga. Descriptive research type, with sampling technique: total sampling. The results showed the frequency distribution of service quality in the good category as many as 70 respondents (100%), while the results of the frequency distribution of patient satisfaction in the good category were 68 respondents (97.1%), 2 respondents (2.9%) said it was not good in terms of providing service information. It can be concluded that the results of the study are good and interrelated between service quality and inpatient patient satisfaction in improving service quality at RSIA Ummuhani Purbalingga. Suggestions that can be given in this study are that the service of officers in providing service information is further improved to be precise and in communication when officers provide information more clearly and use language that is easily understood by patients and families.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction Level, Hospitalisation