

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RSU MEDIKA LESTARI BANYUMAS**

SKRIPSI



Oleh :

REZA MA'LUFIANA ZUHRI
NIM : 31121231025

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RSU MEDIKA LESTARI BANYUMAS**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Oleh :

**REZA MA'LUFIANA ZUHRI
NIM : 31121231025**

**PROGRAM STUDI 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 : Reza Ma'lufiana Zuhri

NIM : 31121231025

Tanda Tangan :

Tanggal : 24 Juli 2024



HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RSU MEDIKA LESTARI BANYUMAS**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

**REZA MA'LUFIANA ZUHRI
NIM. 31121231025**

Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 24 Juli 2024

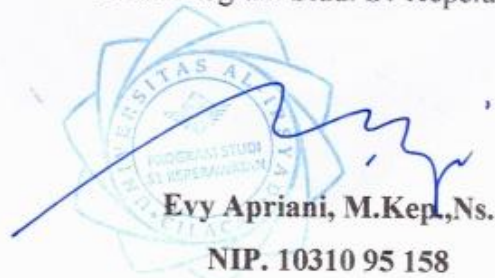
Pembimbing Utama : Suko Pranowo, M.Kep.,Ns.

Pembimbing Anggota : Engkartini, 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 : Reza Ma'lufiana Zuhri
NIM : 31121231025
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Medika Lestari
Banyumas

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 : Trimeilia S, S.Kp.,M.Kes
Penguji Anggota I : Suko Pranowo, M.Kep.,Ns.
Penguji Anggota II : Engkartini, M.Kep., Ns
Ditetapkan di : Cilacap
Tanggal : 6 Agustus 2024

()
()
()

Mengesahkan,
Dekan Fikes



Sohimah, M.Keb.
NIP. 10310 03 469

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. Ibu Trimeilia S, S.Kp., M.Kes selaku penguji I
5. Bapak Suko Pranowo, M.Kep., Ns. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Engkartini, M.Kep., Ns selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. RSUD Medika Lestari Banyumas yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dan menjadi tempat untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
9. Semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

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

Cilacap, 24 Juli 2024

Penulis

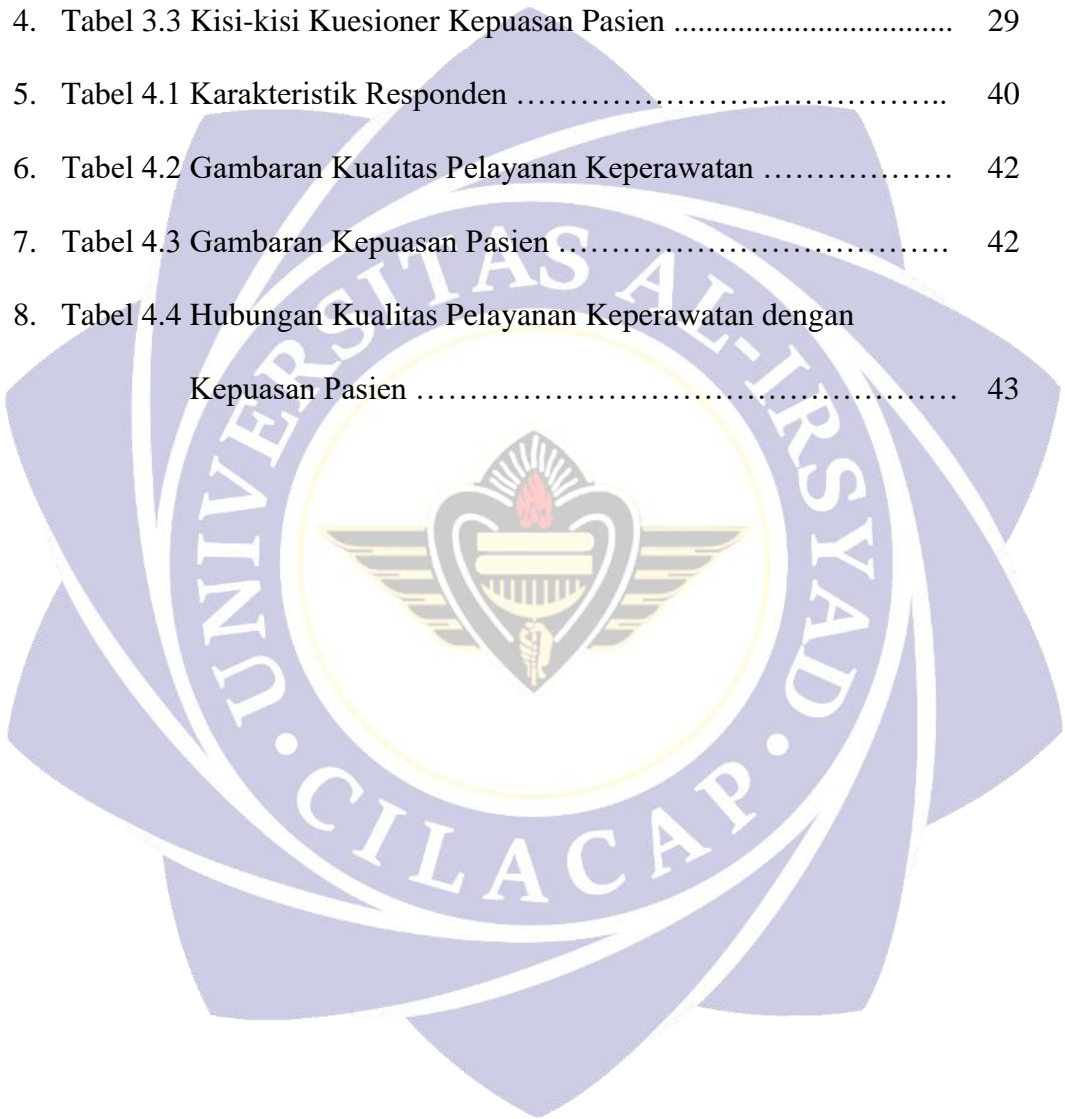
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN LAYAK UJI PROPOSAL	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumuan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan Keperawatan	11
2. Kepuasan Pasien	16
B. Kerangka Teori	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Kerangka Konsep	21
B. Hipotesis	21
C. Variabel Penelitian	22
D. Definisi Oprasional	23
E. Desain Penelitian	23
F. Populasi dan Ssampel Penelitian	23

G. Tempat dan Waktu Penelitian	26
H. Etika Penelitian	26
I. Teknik Pengumpulan Data	27
J. Prosedur Pengumpulan Data	31
K. Analisa Data	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	40
A. Gambaran Karakteristik Responden	40
B. Hasil Penelitian	41
BAB V : PEMBAHASAN	44
A. Interpretasi dan diskusi hasil	44
B. Keterbatasan penelitian	50
C. Implikasi keperawatan	50
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	8
2. Tabel 3.1 Definisi Oprasional	23
3. Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	28
4. Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	29
5. Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
6. Tabel 4.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan	42
7. Tabel 4.3 Gambaran Kepuasan Pasien	42
8. Tabel 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien	43



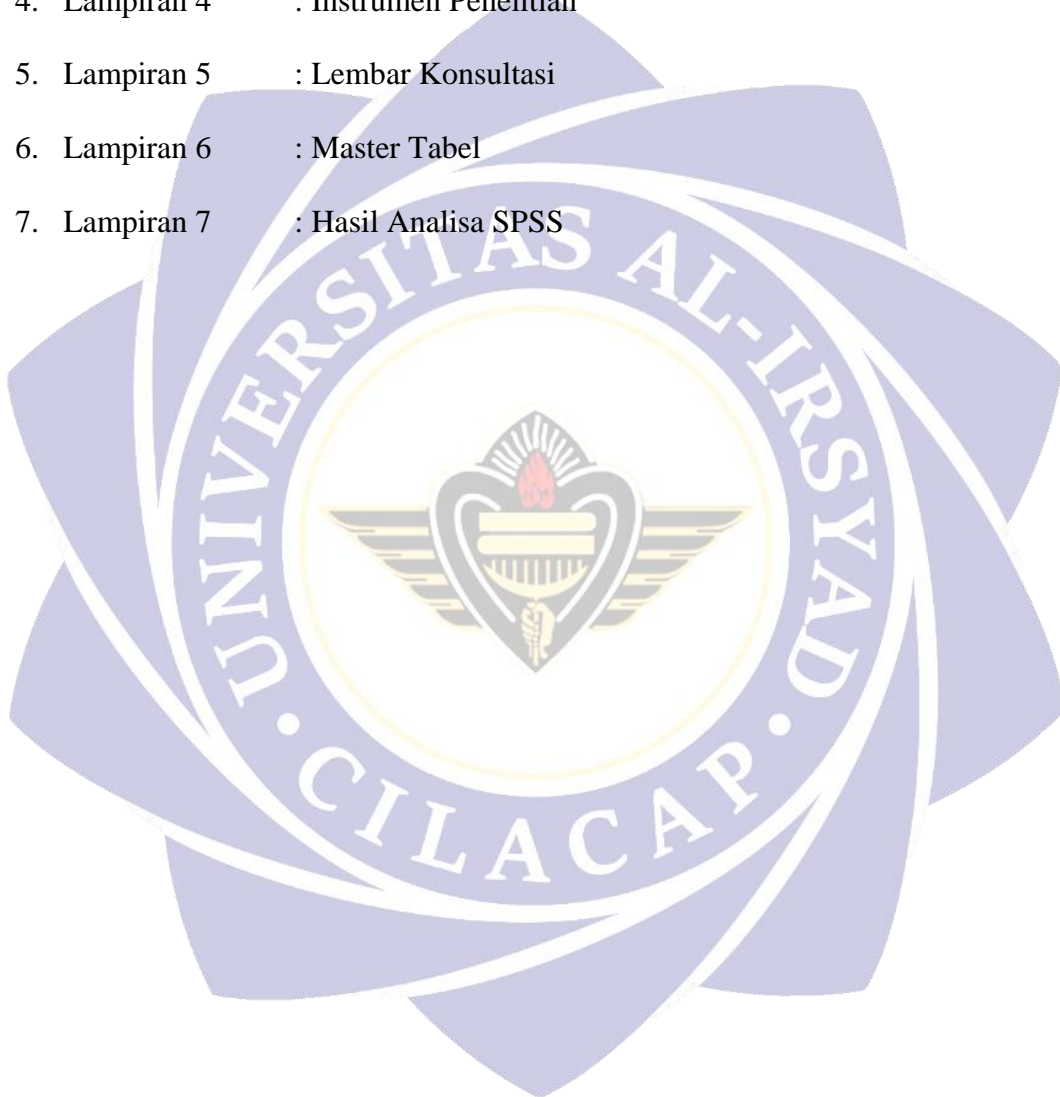
DAFTAR BAGAN

1. Gambar 2.1 Kerangka Teori 20
2. Gambar 3.1 Kerangka Konsep 21



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
2. Lampiran 2 : Surat Permohonan Responden
3. Lampiran 3 : Surat Persetujuan Responden
4. Lampiran 4 : Instrumen Penelitian
5. Lampiran 5 : Lembar Konsultasi
6. Lampiran 6 : Master Tabel
7. Lampiran 7 : Hasil Analisa SPSS



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU MEDIKA LESTARI BANYUMAS

The Relationship Of The Quality Of Nursing Services With Inpatient Satisfaction At Medika Lestari Hospital Banyumas

Reza Ma'lufiana Zuhri¹, Suko Pranowo², Engkartini³

¹²³ Health Science Institute Al-Irsyad Al-Islamiyyah Gilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Gilacap

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Medika Lestari Banyumas. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan sampel 35 pasien rawat inap. Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden (68,6%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, sementara 71,4% menyatakan cukup puas dengan pelayanan. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,001$, $cc = 0,518$). Kesimpulan: Terdapat hubungan yang cukup kuat dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu mengimplementasikan program peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien, Rawat inap

ABSTRACT

The quality of nursing services is a key factor in determining patient satisfaction in hospitals. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of inpatients at RSU Medika Lestari Banyumas. This study used a correlative descriptive design with a cross-sectional approach with a sample of 35 inpatients. The research instrument was a questionnaire on the quality of nursing services and patient satisfaction. Data analysis used the Spearman Rank correlation test. The research results showed that the majority of respondents (68.6%) assessed the quality of nursing services as good, while 71.4% said they were quite satisfied with the service. The correlation test results show a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.001$, $cc = 0.518$). Conclusion: There is a fairly strong and positive relationship between the quality of nursing services and inpatient satisfaction. Improving the quality of nursing services can increase patient satisfaction. Hospitals need to implement comprehensive and sustainable nursing service quality improvement programs to increase patient satisfaction and overall service quality.

Keywords: *Quality of nursing services, patient satisfaction, inpatient care*