



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

**SISKA AGUSTINA LESTARI**

**1810711088**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2022**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan**

**SISKA AGUSTINA LESTARI**

**1810711088**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Siska Agustina Lestari  
NIM : 1810711088  
Tanggal : 11 Juli 2022

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juli 2022  
Yang Menyatakan



(Siska Agustina Lestari)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siska Agustina Lestari  
NIM : 1810711088  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Program Sarjana Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Tangerang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hakcipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal; 11 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Siska Agustina Lestari

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Siska Agustina Lestari  
NRP : 1810711088  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana  
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Tangerang


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

  
Ns. Tatiana Siregata, S.Kep., MM., M.Kep  
Ketua Penguji

  
Desak Nyoman Sithi SKP., MARS., PhD  
Penguji I

  
Ns. Serri Hutahacan, S. Kep., M.Kep  
Penguji II (Pembimbing)

  
Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS  
Dekan FIKES-UPN Veteran Jakarta

  
Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep.MB  
Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Juli 2022

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA TANGERANG

Siska Agustina Lestari

## Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan ialah standar untuk menentukan kualitas suatu pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar dapat terciptanya suatu kepuasan bagi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan serta sebagai acuan dalam memutuskan rumah sakit atau poliklinik sesuai dengan kualitas. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang dalam kurun waktu 2 minggu berjumlah 65 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling* dengan sampel sama dengan jumlah populasi pasien di ruang rawat inap selama 2 minggu yakni sebanyak 65 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner mutu pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Hasil analisa hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan *Chi-square* menunjukkan nilai  $p\text{-value} < 0,05$ , nilai  $p = 0,003$  ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang, maka pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan aspek caring serta meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap

# **THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH SATISFACTION INPATIENT ROOMS AT RSUD CITY OF TANGERANG**

**Siska Agustina Lestari**

## **Abstract**

The quality of nursing services is a standard for determining the quality of service in accordance with patient expectations in order to create a satisfaction for patients as users of health services and as a reference in deciding a hospital in accordance with the quality. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at the Tangerang City Hospital. The design of this study used descriptive analytic with a cross-sectional approach. The population of inpatients at the Tangerang City Hospital within a period of 2 weeks was 65 respondents. The sampling technique in this study used total sampling with the same sample as the total population of patients in the inpatient room for 2 weeks, namely as many as 65 respondents. The instrument used was a service quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results of the analysis of the relationship between service quality and inpatient satisfaction using the Chi-Square show a p value  $<0.05$ , p value = 0.003, this indicates that there is a significant relationship between joint services and inpatient satisfaction at the Tangerang City Hospital. Hospitals can continue to improve aspects of care and improve the quality of services provided to patients.

**Keyword:** Service quality, Inpatient satisfaction, Inpatient rooms

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Tangerang”. Adapun tujuan dari pembuatan Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Selama menyusun skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Erna Herawati, Ak, CPMA, CA selaku Rektor UPN Veteran Jakarta, Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ns. Fiora Ladesvita, M. Kep., Sp. Kep. MB selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Ns. Serri Hutahaean, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan, yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini, Seluruh Staf dan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Pondok Gede dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang yang telah memfasilitasi dalam menyelesaikan penelitian ini, Kedua orang tua saya dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dalam penyusunannya. Maka dari itu penulis menerima segala masukan, kritik dan saran yang membangun agar terciptanya skripsi yang lebih baik lagi di masa yang mendatang.

Jakarta, 28 Juni 2022

Penulis

Siska Agustina Lestari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Konsep Dasar Keperawatan .....	7
II.2 Mutu Pelayanan Keperawatan.....	14
II.3 Kepuasan Pasien.....	23
II.4 Rumah Sakit .....	28
II.5 Rawat Inap.....	31
II.6 Kerangka Teori.....	36
II.7 Tabel Penelitian Terdahulu .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
III.1 Kerangka Konsep .....	43
III.2 Variabel Penelitian .....	44
III.3 Definisi Operasional.....	44
III.4 Hipotesis .....	47
III.5 Desain Penelitian.....	48
III.6 Populasi dan Sampel .....	48
III.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
III.8 Metode Pengumpulan Data .....	50
III.9 Instrumen Penelitian.....	51
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
III.11 Analisa Data .....	55
III.12 Etika Penelitian .....	58
III.13 Keterbatasan Penelitian .....	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	61
IV.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	61
IV.2 Hasil Penelitian .....	63
IV.3 Pembahasan Penelitian .....	75
BAB V PENUTUP.....	81
V.1 Kesimpulan.....	82
V.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2.	Definisi Operasional.....	45
Tabel 3.	Kisi-Kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan.....	52
Tabel 4.	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 5.	Analisa Univariat.....	56
Tabel 6.	Analisa Bivariat.....	57
Tabel 7.	Uji Normalitas .....	63
Tabel 8.	Gambaran Jenis Kelamin Pasien .....	64
Tabel 9.	Gambaran Usia Pasien .....	64
Tabel 10.	Gambaran Pendidikan Pasien.....	65
Tabel 11.	Gambaran Pekerjaan Pasien .....	65
Tabel 12.	Gambaran Lama Perawatan Pasien .....	66
Tabel 13.	Gambaran Jenis Pelayanan Pasien .....	66
Tabel 14.	Gambaran Mutu Pelayanan .....	67
Tabel 15.	Gambaran Kepuasan Pasien .....	67
Tabel 16.	Analisis Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien.....	68
Tabel 17.	Analisis Usia terhadap Kepuasan Pasien .....	69
Tabel 18.	Analisis Pendidikan terhadap Kepuasan Pasien.....	70
Tabel 19.	Analisis Pekerjaan terhadap Kepuasan Pasien .....	71
Tabel 20.	Analisis Lama Perawatan terhadap Kepuasan Pasien .....	72
Tabel 21.	Analisis Jenis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	73
Tabel 22.	Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	74

## DAFTAR SKEMA

Skema 1	Kerangka Teori.....	36
Skema 2	Kerangka Konsep .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran 2	Surat Balasan Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian & Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Izin Pendahuluan & Penelitian
Lampiran 5	Surat Pernyataan Pengambilan Data
Lampiran 6	Surat Izin Ethical Clearance
Lampiran 7	Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 8	Informed Consent Penelitian
Lampiran 9	Kuesioner Penelitian
Lampiran 10	Jadwal Penelitian
Lampiran 11	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran 13	Hasil SPSS
Lampiran 14	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 15	Hasil Uji Turnitin