

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UNS**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan**



Disusun Oleh:

NAMA : Liana Veranika

NIM : J210221238

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2023

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UNS**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan**



Disusun Oleh:

NAMA : Liana Veranika

NIM : J210221238

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:
**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UNS**

Oleh:
LIANA VERANIKA
J210221238

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal : 13 Desember 2023


Pembimbing

Supratman, S.K.M., M.Kes., Ph.D
NIK/NIDN : 755/0617066801

Penguji :

1. Supratman, S.K.M., M.Kes., Ph.D (.....)
2. Dr. Fahrur Nur Rosyid, S.Kep., Ns., M.Kes (.....)
3. Wachidah Yuniartika, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom (.....)

Menyetujui,
Kaprodi Keperawatan


Dr. Arif Widodo, M.Kes
NIK/NIDN : 360/0605066901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. Sri Huda Rahayu, S.Fis., M.Kes
NIK/NIDN : 750/0620117301

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 Jurusan Keperawatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. 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. Dr.Umi Budi Rahayu, S.Fis., Ftr.,M.Kes, selaku dekan Fakultas Kesehatan yang telah memfasilitasi terlaksananya skripsi ini.
2. Dr. Arif Widodo, S.Kep, M.Kes, selaku ketua program studi keperawatan yang telah memberikan dukungan, administratif penyusunan skripsi ini.
3. Dian Hudyawati, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.M.B, selaku koordinator program keperawatan kelas transfer yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Supratman S.K.M, M.Kes, Ph.D, selaku dosen pembimbing sekaligus ketua penguji/penguji I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Fahrur Nur Rosyid, S.Kep, Ns., M.Kes, selaku penguji II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Wachidah Yuniartika, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku penguji III yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan Keperawatan yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Prof. Dr. Hartono., dr., M.Si, selaku Direktur Rumah Sakit UNS yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat melakukan penyusunan skripsi ini.
9. Dr. H. Mardiatmo, Sp.Rad, selaku Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat melakukan penyusunan skripsi ini.
10. Nurul Maulifatil Jannah, A.Md.Kep, selaku Kepala Ruang rawat inap kreatifa Rumah Sakit UNS yang banyak membantu Saya dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
11. Wahyu Jati Friandani, A.Md.Kep, selaku Kepala Ruang rawat inap yustisia Rumah Sakit UNS yang banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
12. Endah Dian Puspitasari, A.Md.Kep, selaku Kepala Ruang rawat inap kultura Rumah Sakit UNS yang banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
13. Arif Zaenal Abidin, S.ST, selaku Kepala Ruang rekam medis Rumah Sakit UNS yang banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
14. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan material.
15. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan 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 pengetahuan khususnya bidang keperawatan.

Surakarta, 8 November 2023

Penulis



(Liana Veranika)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liana Veranika
NIM : J21022123
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada tanggal : 17 November 2023

Yang menyatakan,



(Liana Veranika)

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNS

Oleh: Liana Veranika

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena perawat sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien. Hasil wawancara dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit UNS diperoleh bahwa masih ada pasien yang komplain karena kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 99 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner *nursing care effectiveness* untuk mengukur mutu pelayanan keperawatan yang mencakup indikator *availability, reliability, simplicity, sensitivity, low cost, stability, timeliness*, serta kuesioner PSQ-18 untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS berusia 36-45 tahun sebanyak 43 responden (43%), jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (53,5%), lulusan SMA sebanyak 57 responden (57,6%), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 33 responden (33,3%), dan pasien dirawat selama 3 hari (52,5%). Sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan termasuk dalam kategori baik sebanyak 64 responden (64,6%) dan mayoritas menyatakan kepuasan dalam kategori puas sebanyak 67 responden (67,7%). Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

Kata kunci: mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, Surakarta, Indonesia

ABSTRACT

Name : Liana Veranika
Study Program : Bachelor of Nursing

THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM UNS HOSPITAL

The quality of nursing services is one of the things that can affect patient satisfaction because nurses as health workers interact directly for 24 hours with patients. The results of interviews with inpatients at UNS Hospital found that there were still patients who complained because they were not satisfied with the nursing services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room of UNS Hospital. This type of study is analytical deskritive with *a cross-sectional* approach. Sampling using *simple random sampling* technique as many as 99 respondents. This research instrument uses *a nursing care effectiveness* questionnaire sheet to measure the quality of nursing services which includes indicators of *availability, reliability, simplicity, sensitivity, low cost, stability, timeliness, and* the PSQ-18 questionnaire to measure the level of patient satisfaction. The results showed that the majority of patients in the inpatient room of UNS Hospital aged 36-45 years were 43 respondents (43%), female gender was 53 respondents (53.5%), high school graduates were 57 respondents (57.6%), worked as private employees as many as 33 respondents (33.3%), and patients were treated for 3 days (52.5%). Most respondents rated the quality of nursing services as good as 64 respondents (64.6%) and the majority expressed satisfaction in the satisfied category as many as 67 respondents (67.7%). The results of the *Chi-Square test* obtained the value ρ value = 0.001 ($\rho < 0.05$) which means H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room of UNS Hospital.

Keywords: quality of nursing services, patient satisfaction, Surakarta, Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI	6
A. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	6
1. Definisi.....	6
2. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	6
3. Tujuan Rumah Sakit	8
4. Fungsi Rumah Sakit	9
5. Tanggung Jawab Rumah Sakit.....	9
B. Perawat dan Pelayanan Keperawatan	10
1. Definisi.....	10
2. Peran Perawat.....	10
3. Fungsi Perawat.....	12
4. Hak dan Kewajiban Perawat	13

C. Mutu Pelayanan Keperawatan	14
1. Definisi.....	14
2. Falsafah Pelayanan Keperawatan.....	15
3. Tujuan Pelayanan Keperawatan.....	16
4. Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan.....	16
5. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	19
6. Kompetensi Pelayanan Keperawatan.....	19
7. Standar Pelayanan Keperawatan.....	20
8. Standar Profesional Pelayanan Keperawatan.....	21
D. Konsep Kepuasan Pasien	22
1. Definisi.....	22
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	22
3. Tingkat Kepuasan Pasien	25
E. Kerangka Teori	27
F. Kerangka Konsep.....	28
G. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Cara Pemilihan Sampel.....	31
E. Estimasi Besar Sampel.....	31
F. Kriteria Pemilihan Sampel	32
G. Rencana Jalannya Penelitian.....	33
H. Identifikasi Variabel.....	35
I. Definisi Operasional	36
J. Instrumen Penelitian	37
K. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
L. Rencana Analisis Data	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
D. Simpulan.....	59
E. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Keperawatan	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Perawatan.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 4.8 Distribusi Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Survey Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Perizinan Pra Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Etichal Clearance Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Etichal Clearance FK UNS
- Lampiran 6 Surat Etichal Clearance FK UNS
- Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Perizinan Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan Perpustakaan
- Lampiran 11 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 12 *Inform Consent*
- Lampiran 13 Instrument Penelitian
- Lampiran 14 Daftar Sampel Penelitian
- Lampiran 15 Daftar Responden Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 16 Data Hasil Penelitian Kuesioner Pelayanan Keperawatan
- Lampiran 17 Data Hasil Penelitian Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 18 Hasil Uji Validitas SPSS
- Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas SPSS
- Lampiran 20 Hasil Uji Statistik Univariat & Bivariat

DAFTAR SINGKATAN

FK	:	Fakultas Kedokteran
Ha	:	Hipotesis Alternatif
Ho	:	Hipotesis Nol
No	:	Nomor
RSUD	:	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	:	Sumber Daya Manusia
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>
UNS	:	Universitas Sebelas Maret