

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGIL**



MUFIDAH

NIM : 201907028

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGIL**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



MUFIDAH

NIM : 201907028

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2021**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsure *Plagiatisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, Juni 2021

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large 'M' followed by a stylized 'F' and a vertical line with a loop at the top.

Mufidah
NIM 201907028

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah / Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian Akhir Program

Judul : Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap
RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Nama : Mufidah

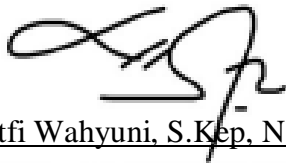
NIM : 201907028

Pada Tanggal : 31 Agustus 2021

Oleh :



Pembimbing I : Dr. Hj. Lilik Ma'rifatul A. S.Kep, Ns, M.Kes
NIK. 162.601.015



Pembimbing II : Lutfi Wahyuni, S.Kep, Ns, M.Kes
NIK. 162.601.060

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : MUFIDAH
NIM : 201907028
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien
Di RSUD Bangil

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **Sarjana** pada Program Studi **Ilmu Keperawatan** STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji : HERI TRI WIBOWO.S.Kep.Ns, M.Kes (.....)

Pembimbing : Dr. LILIK MA'RIFATUL AZIZAH.S., M.Kes (.....)

Pembimbing : LUTFI WAHYUNI. S.Kep.Ns., M.Kes (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 20 Oktober 2021

Ka. Prodi **S1 Keperawatan**


Ana Zakiyah., M.Kep

NIK : 162.601.036

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsidengan Judul “*Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil*”.Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Dr. Arma Rosalina, M. Kes selaku Direktur RSUD Bangil atas kesediaannya memberi ijin pengambilan data dan memberi ijin untuk melakukan penelitian di RSUD Bangil.
2. Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp., M.Kes selaku Ketua Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Dr. Hj Lilik Ma'rifatul, S. Kep. Ns., M.Kes selaku pembimbing 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
5. Lutfi Wahyuni, S. Kep. Ns. M. Kes selaku pembimbing 2 Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
6. Heri Tri Wibowo, S.Kep., Ns.,M.Kes selaku penguji 1 skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
7. Keluarga yang selalu bersama saat suka dan duka dalam penyelesaian skripsi ini
8. Staff dosen dan karyawan Stikes Bina Sehat PPNI Kab. Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Skripsi ini.

Mojokerto, 25 April 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a large 'M' followed by a stylized 'D' and a series of horizontal lines at the bottom.

Mufidah

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Dasar Keperawatan	8
2.1.1 Definisi Pelayanan Keperawatan	8
2.1.2Tingkat Pelayanan Keperawatan	11
2.1.3Unit Pelayanan Keperawatan	12
2.1.4 Indikator Pelayanan Keperawatan	14
2.1.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Keperawatan	17
2.1.6 Cara Pengukuran Pelayanan Keperawatan	19
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	21
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	21
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
2.2.3 Aspek – Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	23

2.2.3	Prinsip Kepuasan Pasien.....	24
2.2.4	Cara Pengukuran Kepuasan Pasien	27
2.3	Konsep Rawat Inap.....	29
2.3.1	Definisi Rawat Inap.....	29
2.3.2	Syarat Pelayanan Rawat Inap	29
2.3.3	Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap	30
2.4	Jurnal Terkait Penelitian	32
2.5	Kerangka Teori.....	37
2.6	Kerangka Konsep	38
2.7	Hipotesis Penelitian	39
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	40
3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Populasi, Sampel dan Sampling	41
3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel	41
3.2.3	Sampling.....	42
3.3	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	43
3.3.1	Identifikasi Variabel.....	43
3.3.2	Definisi Operasional.....	44
3.4	Pengumpulan Data.....	46
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	46
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.4.3	Kerangka Kerja Penelitian.....	49
3.5	Analisis Data	50
3.6	Etika Penelitian.....	54
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	60
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Data Umum	60
4.1.2	Data Khusus.....	63
4.2	Pembahasan Penelitian.....	66
4.2.1	Identifikasi Pelayanan Keperawatan Pasien	

Rawat Inap di RSUD Bangil	66
4.2.2 Identifikasi Identifikasi Kepuasan Pasien Pasien	
Rawat Inap di RSUD Bangil	68
4.2.3 Hubungan Peleyanan Keperawatan dengan	
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di	
RSUD Bangil	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 Analisa Data Univariat
- Lampiran 7 Analisa Data Bivariat
- Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Agusinta. (2020). *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*. Jakad Media Publishing.
- Alamri Et Al. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol. 4, No.
- Aloh, H. E., Onwujekwe, O. E., Aloh, O. G., Okoronkwo, I. L., &Nweke, C. J. (2020). Impact Of Socioeconomic Status On Patient Experience On Quality Of Care For Ambulatory Healthcare Services In Tertiary Hospitals In Southeast Nigeria. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12913-020-05332-0>
- Amirah &Safrizal. (2020). *Konsep Dan Aplikasi Epidemiologi*. Deepublish.
- Andriani, S. . S. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-7621, 2, 71–80.
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arpey Et Al. (2018). How Socioeconomic Status Affects Patient’s Perceptions Of Healthcare: A Qualitative Study. *J Prim Care*.
- Asamrew, N., Endris, A. A., &Tadesse, M. (2020). Level Of Patient Satisfaction With Inpatient Services And Its Determinants: A Study Of A Specialized Hospital In Ethiopia. *Journal Of Environmental And Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Baharza, S. N., &Pratiwi, D. U. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Malahayati Nursing Journal*, 2, 367–368. <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/manuju/article/view/2478/pdf>
- Budiman Dan Riyanto. (2013). *Kapita Selektia Kuesioner : Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Salemba Medika.
- Budiono. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Butar-Butar, J., &Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/jni/article/view/4358/4177>

- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., & Pawlik, T. M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction And Patient-Reported Health Outcomes. *Journal Of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Dahlan, S. (2014). *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat Dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Dengan Menggunakan SPSS*. Salemba Medika.
- Devlin, A. S., Andrade, C. C., & Carvalho, D. (2016). Qualities Of Inpatient Hospital Rooms: Patients' Perspectives. *Health Environments Research And Design Journal*, 9(3), 190–211. <https://doi.org/10.1177/1937586715607052>
- Dewi, N. K. A. A., Yanti, N. P. E. D., & Saputra, K. (2020). The Differences Of Inpatients' Satisfaction Level Based On Socio-Demographic Characteristics. *Jurnal Ners*, 15(2), 148. <https://doi.org/10.20473/Jn.V15i2.20610>
- Easter, T., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 113242.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/Jcu.V8i1.303>
- Fadli, M., Fitriani, A. D., & Amirah, A. (2020). The Effect Of Quality Of Nursing Service To Patients Satisfaction Level In Hospitality Of Partial Reliance And Total Hospital Of Sundari General Hospital. *Journal La Medihealtico*, 1(4), 24–32. <https://doi.org/10.37899/Journallamedihealtico.V1i4.138>
- Folami, F. (2019). Assessment Of Patient Satisfaction With Nursing Care In Selected Wards Of The Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Biomedical Journal Of Scientific & Technical Research*, 17(1), 12489–12497. <https://doi.org/10.26717/Bjstr.2019.17.002941>
- Harahap, E. M. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal Of Nursing Update*, 1(1), 1–5.
- Hasibuan Dan Lasma. (2020). *Manajemen Dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan*. Ahlimedia Press.
- Helaludin & Hengki. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktif*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT. Alex Media Komputindo.
- Imelda, Nahrisah, & Ezzah. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)*, 3(3), 1–43. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id>

- Karaca, A., &Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kemendes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016*.
- Kemendes RI. (2015). Permenkes RI Nomor 67 Tahun 2015. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 151, 10–17.
- Librianty, N., Keperawatan, P., &Rawat, P. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019*. 3(23), 103–111.
- Listiani. (2017). HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKI KABUPATEN SUKOHARJO. *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun, 4*, 9–15.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., &Kemendes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*, 1(2), 9–28.
- Makarem, J., Larijani, B., Joodaki, K., Ghaderi, S., Nayeri, F., &Mohammadpoor, M. (2016). Patients' Satisfaction With Inpatient Services Provided In Hospitals Affiliated To Tehran University Of Medical Sciences, Iran, During 2011-2013. *Journal Of Medical Ethics And History Of Medicine*, 9, 1–10.
- Martin, M. B. (2015). Caring In Nursing Professional Development. *Journal For Nurses In Professional Development*, 31(5), 271–277. <https://doi.org/10.1097/NND.0000000000000172>
- MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. (2008). *MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Publisher.
- Nikolaus, D. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi Dan Analisis Data Dengan SPSS*. Deepublish.
- Notoatmodjo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Penerbit Qiara Medika.
- Nurdin &Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurhidaya. (2014). HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR. *JURNAL*

*KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN MAKASSAR.*

- Nursalam. (2008). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Ed. 4*. Salemba Medika.
- Oroh, M. E., &Pondaag, L. (2014). Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteranuniversitas Sam Ratulangi Manado, 2*.
- Ovan &Andika. (2020). *CAMI : Aplikasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Pattaray, Windra, Lalu, Endang, I. Dan A. (2021). *Konsep Pelayanan Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas*. Literasi Nusantara.
- Potter Dan Perry. (2020). *Dasar - Dasar Keperawatan*. Elsevier.
- Presiden Republik Indonesia. (2015). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2015 TENTANG KEMENTERIAN KESEHATAN*. Presiden Republik Indonesia.
- RI, K. K. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2019 TENTANG KLASIFIKASI DAN PERIZINAN RUMAH SAKIT*.
- Saleh &Satriani. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR. *Media Kesehatan Gigi, Vol. 17 No(2)*, 121.
- Sani, F. (2018). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental : Dilengkapi Dengan Analisis Data Program SPSS*. Deepublish.
- Sari, I. M. Et Al. (2019) 'Relationship Of Nursing Service Quality To Patient Satisfaction Levels In Balimbangan Hospital 2018', *International Journal Of Research &Review*, 6(8), Pp. 77–85.Sari, I. M., Nasution, S. W., Girsang, E., &Ginting, C. N. (2019). Relationship Of Nursing Service Quality To Patient Satisfaction Levels In Balimbangan Hospital 2018. *International Journal Of Research &Review*, 6(8), 77–85.
- Simorangkir Et Al. (2021). Relationship On Nursing Performance Of Patient Satisfaction In Installation Of Hospital In General Hospital Deli Serdang Region. *Journal Of Asian Multicultural Research For Medical And Health Science Study, Volume 2 N*.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. UNJ Press.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., &Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/Bpk.V46i4.33>
- Tang, W. M., Soong, C., &Lim, W. C. (2013). Patient Satisfaction With Nursing Care : A Descriptive Study Using Interaction Model Of Client Health Behavior. *International*

Jpurnal Of Nursing Science, 3(2), 51–56.
<https://doi.org/10.5923/J.Nursing.20130302.04>

Virginita Rianasari. (2019). ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Puskesmas Kotagede I). *JURNAL E-BIS VOL.3 NO.1*.

Wulandari, N. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. 126.