TESIS

ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KEMOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO

Oleh:

Ryan Priambodo

NIM 202406007

PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2026

DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep) dalam Program Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI

Oleh:

Ryan Priambodo

NIM 202406007

PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO

2026

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tanggan dibawah ini :

Nama : Ryan Priambodo
NIM : 202406007
Prodi : MAGISTER KEPERAWATAN
Fakultas : FIKES
Judul : ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KEMOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO

Saya menyatakan bahwa Tesis 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 unsur Plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 10/13/2026



Ryan Priambodo
202406007

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KEMOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO

Diajukan Oleh :

RYAN PRIAMBODO

NIM : 202406007

USULAN PENELITIAN INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL : 07 September 2026

Pembimbing 1

Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes.
NIK. 162 601 011

Pembimbing 2

Ns. Arief Andriyanto, M.Kep.,Sp.Kep.Kom.
NIK. 162 601 130

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Amar Akbar, S.Kep., Ns., M.Kes.Ph.D
NIK. 162 601 100

Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN | FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• http://www.ubs-ppni.ac.id
• info@ubs-ppni.ac.id
• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama	:	RYAN PRIAMBODO
NIM	:	202406007
Program Studi	:	Ilmu Keperawatan S2
Pada Tanggal	:	07 Oktober 2026
Judul Tesis	:	"ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KEMOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Keperawatan S2 Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama	:	Dr. Noer Saudah. S.Kep.Ns., M.Kes	(.....)
Penguji 1	:	Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes	(.....)
Penguji 2	:	Arief Andriyanto, M.Kep., Sp.Kep.Kom	(.....)
Penguji Lahan	:	Dwi Erma Santi, M.Kep,	(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto
Tanggal : 19 Oktober 2026
Ka. Prodi Ilmu Keperawatan S2

Amar Akbar, S.Kep.Ns.M.Kes.Ph.D
NIK :

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan judul "Analisis hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kemoterapi terhadap kepuasan pasien dan keluarga yang menjalani kemoterapi di RS Siti Khodijah Sepanjang". Tesis ini disusun dengan maksud sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan S2 Keperawatan. Selama penyusunan proposal tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dorongan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur RS Siti Khodijah Sepanjang yang telah memberikan ijin melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
2. Ibu Dr. Indah Lestari, M.Kep. selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan fasilitas dalam melakukan penelitian.
3. Ibu Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah,S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Bapak Amar Akbar, S.Kep.Ns., M.Kes., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI.
5. Ibu Dr. Noer Saudah, S.Kep.Ns.,M.Kes selaku penguji utama yang telah memberikan pengarahan dan masukan hingga tesis ini selesai.
6. Bapak Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp., M.Kes selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan hingga tesis ini selesai.
7. Bapak Ns. Arief Andriyanto.,M.Kep., Sp.Kep., Kom selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan hingga tesis ini selesai.
8. Istri saya Laksmi Wardani A, S.Kep.Ns. Terima kasih atas dukungan moril dan materiil yang menguatkan saya sepanjang proses ini.
9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya.
10. Responden serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal tesis ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran demi perbaikan sangat di harapkan.

Sidoarjo, Oktober 2026

Penulis

BINA SEHAT PPNI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN TESIS ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **vii**
RINGKASAN ..... **viii**
ABSTRAK ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.3.1 Tujuan Umum 6
1.3.2 Tujuan Khusus 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.4.1 Manfaat Teoritis 6
1.4.2 Manfaat Praktis 7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Konsep Kemoterapi 9
2.1.1 Definisi Kemoterapi 9
2.1.2 Jenis-jenis Kemoterapi 9
2.1.3 Efek Samping Kemoterapi 10
2.1.4 Proses Pemberian Kemoterapi 10
2.2 Konsep Fasilitas Pelayanan Kesehatan 11
2.2.1 Definisi Fasilitas Pelayanan Kesehatan 11
2.2.2 Komponen Fasilitas Pelayanan Kemoterapi 11
2.2.3 Standar Fasilitas Pelayanan Kemoterapi 12
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan 12
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan 12
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Kemoterapi 13
2.3.3 Kompetensi Perawat dalam Pelayanan Kemoterapi 14
2.4 Konsep Kepuasan Pasien dan Keluarga 15
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien 15
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 15
2.4.3 Kepuasan Keluarga dalam Pelayanan Kesehatan 16
2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pasien dan Keluarga 16
2.5 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien dan Keluarga 17
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dan Keluarga 18
2.7 Kerangka Teori 18
2.7.1 Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988) 18
2.7.2 Teori Diskonfirmasi Ekspektasi (Oliver, 1980) 19
2.7.3 Teori Caring Jean Watson 19
2.7.4 Model Donabedian 19
2.8 Penelitian Terdahulu 19
2.9 Penelitian yang relevan 21
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS PENELITIAN **29**

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

3.1 Kerangka Konsep 29
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual 29
3.3 Hipotesis Penelitian 30
BAB 4 METODE PENELITIAN 32
4.1 Desain Penelitian 32
4.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 32
4.3 Kerangka Operasional 35
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 36
4.5 Instrumen Penelitian 38
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 41
4.7 Prosedur Pengumpulan Data 42
4.8 Analisis Data 46
4.9 Etika Penelitian 46
4.10 Keterbatasan Penelitian 47
BAB 5 49
HASIL PENELITIAN 49
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian 49
5.2 Hasil Penelitian 50
5.2.1 Data Umum 50
5.2.2 Data Khusus 51
5.2.3 Analisis Hubungan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan 51
5.3 Pembahasan 54
5.3.1 Fasilitas Pelayanan Kemoterapi 54
5.3.2 Kualitas Pelayanan Kemoterapi 55
5.3.3 Kepuasan Pasien 57
5.3.3 Kepuasan Keluarga 58
5.3.4 Hubungan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kemoterapi dengan Kepuasan Pasien dan Kepuasan Keluarga 60
BAB 6 63
PENUTUP 63
6.1 Kesimpulan 63
6.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 66

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Responden 69
Lampiran 2 Kuesioner Fasilitas Pelayanan Kemoterapi 71
Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Pelayanan Kemoterapi 72
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien dan Keluarga 74
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Pasien 75
Lampiran 6 Tabulasi Data Fasilitas Pelayanan Kemoterapi 77
Lampiran 7 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Kemoterapi 80
Lampiran 8 Kepuasan Pasien 83
Lampiran 9 Kepuasan Keluarga 86
Lampiran 10 Output SPPSS Data Umum Pasien 89
Lampiran 11 Output SPPSS Data Umum Keluarga 90
Lampiran 12 Output SPSS Data Khusus 91
Lampiran 13 Output Uji Kanonikal 92

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI

DAFTAR PUSTAKA

Alessy, S. A., Alhajji, M., Rawlinson, J., Baker, M., & Davies, E. A. (2022). Review Factors in fluencing cancer patients' experiences of care in the USA, United Kingdom, and Canada: A systematic review. *EClinicalMedicine*, *47*, 101405. https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2022.101405

Anggara, F. D., Satar, Y. P., & Indrajaya, T. (2025). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *9*(4), 426–439. https://doi.org/10.52643/marsi.v9i4.6730

Arditi, C., Colomer-lahiguera, S., Anchisi, S., Betticher, D., Bienvenu, C., Dietrich, P., Duchosal, M., Peters, S., & Peytremann-bridevaux, I. (2022). Patients' experiences with cancer care in Switzerland: Results of a multicentre cross-sectional survey. *European Journal of Cancer Care*, 1–15. https://doi.org/10.1111/ecc.13705

Aritonang, P. D. T., & Simatupang, L. L. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Kemoterapi Di Ruang Onkologi Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal*, *2*(1), 110–115. https://doi.org/10.37104/itnj.v2i1.223

Banga Allo, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Motivasi Pasien Kanker Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan*, *9*(1), 1–10. https://doi.org/10.35913/jk.v9i1.224

Blacker, S., Withrow, D. R., Boyle, J. M., Wang, L., Delon, C., Medina, J., Horgan, K., Dodwell, D., Verrill, M., Lemanska, A., Frampton, A. E., & Cromwell, D. A. (2026). Age, patient experience and satisfaction with breast cancer care: a cohort study using linked national cancer patient experience survey and cancer registry data. *BMJ Open*, 1–12. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2025-110564

Bourque, M. A., & Loiselle, C. G. (2022). Patients' cancer care perceptions conceptualized through the Cancer Experience Measurement Framework. *BMC Health Services Research*, *22*, 1–8. https://doi.org/10.1186/s12913-022-07946-y

Goula, A., Stamouli, M.-A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauropoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(7), 3418. https://doi.org/10.3390/ijerph18073418

Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Review. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*(3), 6300–6308. https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178

Jolidon, V., Mscn, M. E., Bridevaux, I. P., Aebi, D. S., Anchisi, S., Bettini, A., Chalandon, Y., Yves, P., Michel, D., Donat, A. D., Peters, S., Moos, R. Von, Wicki, A., & Arditi, C. (2024). Identifying the drivers of overall rating of cancer care: Insights from the second wave of the Swiss Cancer Patient Experiences study. *Cancer*, 4334–4346. https://doi.org/10.1002/cncr.35506

Kurniawati, N., Kuswati, R., & Ichsan, B. (2025). Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Journal of Management and Digital Business*, *5*(1), 215–229. https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1505

Launonen, M., Julkunen, K. V., Mikkonen, S., & Kvist, T. (2024). Care quality and satisfaction at the cancer hospital-a questionnaire study of older patients with cancer and their family members. *BMC Health Services Research*, *4*, 1–9. https://doi.org/10.1186/s12913-024-10646-4

Liu, M., Hu, L., Xu, Y., Wang, Y., & Liu, Y. (2023). Patient healthcare experiences of cancer hospitals in China: A multilevel modeling analysis based on a national survey. *Frontiers in Public Health*. https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1059878 OPEN

Muratore, L., Aquino, C. S., & Reimer, T. (2024). Standardizing Chemotherapy Education to Improve Patient Satisfaction at an Ambulatory Oncology Center. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, *28*(5), 2024. https://doi.org/10.1188/24.CJON.457-462

Prastiwi, N. A., Ira, F., & Maria, L. (2022). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepatuhan Dalam Menjalankan Kemoterapi Pada Pasien Kanker Kolorektal Di Klinik Bedah Rsud Dr. Saiful Anwar Malang: Factors Affecting the Level of Compliance in Running Chemotherapy in Colorectal Cancer Patients at the Surgical Clinic of Dr Saiful Anwar Hospital Malang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, *8*(2), 346–359. https://doi.org/10.33023/jikep.v8i2.1086

Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, *17*(4), 277–284. https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132

Singh, P., & Sidhu, A. S. (2023). Measuring Patient ' s Expectations and Realisations Using SERVQUAL : A Review of Oncology Services in Punjab , India. *An Empirical Study of Oncology Services in Punjab*, *24*, 3327–3334. https://doi.org/10.31557/APJCP.2023.24.10.3327

S, M. M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, *12*(03), 238–245. https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853

Strohschein, F. J., Qi, S., Davidson, S., & Link, C. (2024). A Retrospective Age Analysis of the Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey: Differences in Satisfaction across Dimensions of Person-Centred Care and Unmet Needs among Older Adults Receiving Cancer Treatment. *Current Oncology*, 1483–1503. https://doi.org/10.3390/curroncol31030113

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, *6*(1), 9–15. https://doi.org/10.18196/jmmr.6122

Wasihun, G. A., Addise, M., Nega, A., Kifle, A., Taye, G., & Gebrekidan, A. Y. (2024). Gap analysis of service quality and associated factors at the oncology center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: a cross- -sectional study. *BMJ Open*. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-078239

Wibowo, A. S., & Santoso, J. M. J. P. (2024). Desain Ruang Kemoterapi Dalam Mendukung Penyembuhan Fisik Dan Mental Penderita Kanker Payudara. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, *6*(1), 641–654. https://doi.org/10.24912/stupa.v6i1.27505

Wiladatika, Harokan, A., & Suryani, L. (2025). Analysis of service satisfaction factors in the internal medicine polyclinic of a general hospital: A cross-sectional study. *Lentera Perawat*, *6*(3), 561–569. https://doi.org/10.52235/lp.v6i3.522

Wilkinson, L., & Gathani, T. (2022). Understanding breast cancer as a global health concern. *The British Journal of Radiology*, *95*(1130), 20211033. https://doi.org/10.1259/bjr.20211033

Ziegler, E., Klein, J., & Kofahl, C. (2024). Patient experiences and needs in cancer care-results from a nationwide cross-sectional study in Germany. *BMC Health Services Research*, 1–10. https://doi.org/10.1186/s12913-024-10951-y

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI