

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh
Yuspita Yulia
2110913120005



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Agustus, 2024

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU**

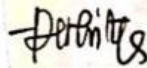
Dipersiapkan dan disusun oleh

Yuspita Yulia

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 27 Agustus 2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain



Herry Setiawan, Ns., M.Kep

Pembimbing Pendamping



Hery Wibowo, Ns., M.Kep



Nana Astriana Hasibuan, Ns., M.Kes

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan


Adianto, Ns., M.N.S., Ph.D

Koordinator Program Studi Keperawatan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur serta terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT Tuhan yang maha Esa penguasa seluruh semesta alam atas segala karunia-Nya jua lah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulis juga menyadari bahwa penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ayah dan ibu saya tercinta (M. Miftahurrahman dan Sapiah) juga kakak (Muhammad Azkia) serta adik saya (Ahmad Munawwar Qalbie), terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah putus. Semua itu telah memberikan semangat bagi saya untuk terus berjuang meraih impian. Terima kasih juga telah mendengarkan segala keluh kesah saya dan memberikan nasehat yang begitu berarti, yang telah membantu saya tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Saya berharap dapat membanggakan keluarga saya serta terus mewujudkan harapan dan impian yang telah mereka tanamkan.
2. Yuspita Yulia, diri saya sendiri. Saya juga mempersembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri sebagai bentuk penghargaan atas segala perjuangan, kerja keras, dan ketekunan yang telah saya lakukan untuk mencapai tujuan ini.
3. Ibu Endang Pertiwiwati., S.Kep., Ns., M.Kes. dan Bapak Hery Wibowo., S.Kep., Ns., M.Kep yang berkenan melungkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik.

4. Bapak Herry Setiawan., Ns., M.Kep dan Ibu Nana Astriana Hasibuan., S.Kep., Ns., M.Kes. sebagai dewan penguji saya yang memberikan masukan dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.
5. Kepada Muhammad Reza Septiandi, seseorang yang sangat berarti kehadirannya yang selalu ada pada saat suka dan duka, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi, serta menjadi tempat berkeluh kesah dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
6. Kucing saya yang bernama andut, teman setia yang selalu menemani revisi hingga larut malam dan sebagai sumber kebahagiaan saya.
7. Sahabat yang selalu menemani saya menyusun karya tulis ilmiah ini (Muziati Hidayah, Ni'ma Aqylah, Reska, Novi, Zarina, Naila, Ira, Kartika, Nisrina, Apipah, Sarah, dan Kiki). Terima kasih selalu menemani saat susah dan senang.
8. Teman-teman seperjuangan axon 2021, khususnya departemen manajemen keperawatan yaitu Zahra Septiana Tarlianty. Terima kasih atas dukungan dan doa kalian sehingga saya bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Semoga Allah subhanahu wa ta'ala membalas segala kebaikan kalian semua dan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat kedepannya bagi banyak orang.

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 30 Agustus 2024



Yuspita Yulia

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru” tepat pada waktunya.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi Sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Dr. dr. Istiana, M.Kes dan Bapak Agianto, Ns., M.NS., Ph.D. sebagai Koordinator Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Kedua pembimbing Ibu Endang Pertiwiwati., S.Kep., Ns., M.Kes dan Bapak Hery Wibowo., S.Kep., Ns., M.Kep yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Kedua dosen penguji Bapak Herry Setiawan., Ns., M.Kep dan Ibu Nana Astriana Hasibuan., S.Kep., Ns., M.Kes yang memberikan masukan dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.

Banjarbaru, 30 Agustus 2024



Yuspita Yulia

ABSTRAK

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU

Yulia, Yuspita

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien

Tujuan: menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru

Metode: Penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan cross-sectional dengan teknik accidental sampling dengan 99 sampel. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji *spearman rho*.

Hasil: Hasil analisis data menunjukkan terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru dengan nilai *p-value* ($0,000 < 0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,66 yang bermakna bahwa tingkat korelasi hubungan kuat dan hubungan yang searah.

Pembahasan: Harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbanding lurus dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sehingga dapat disimpulkan semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan keperawatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSING SERVICES AND INPATIENT SATISFACTION AT IDAMAN HOSPITAL, BANJARBARU

Yulia, Yuspita

Background: *Patient satisfaction was one of the indicators of service quality in hospitals. Nursing services were One of the factors that can affect it. Quality nursing services are a determining factor in patient satisfaction.*

Objective: *to analyze the relationship between nursing services and inpatient satisfaction at Idaman Hospital, Banjarbaru*

Methods: *Quantitative research using a cross-sectional design with an accidental sampling technique with 99 samples. The instrument used was a questionnaire. The data was analyzed using the Spearman Rho test. Results: The results of the data analysis showed that there was a relationship between nursing services and inpatient satisfaction at Idaman Hospital, Banjarbaru with a p-value ($0.000 < 0.05$) and a correlation coefficient of 0.66, which means that the correlation level was strong and unidirectional.*

Discussion: *patients' expectations for health services are directly proportional to the nursing services provided. Patient satisfaction was greatly influenced by the nursing services provided. The results of this study stated that there was a significant relationship so it can be concluded that the better the nursing service provided, the higher the level of patient satisfaction.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Nursing Services, Hospital*

DAFTAR ISI

HALAMAN	1
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR SINGKATAN	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Keaslian Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Konsep Dasar Rumah Sakit.....	12
2.2. Konsep Dasar Keperawatan	15
2.3. Kepuasan Pasien.....	21
2.4. Kerangka Teori.....	36
BAB 3 KERANGKA KONSEP	37
3.1. Kerangka Konsep	37
3.2. Hipotesis Penelitian	39
BAB 4 METODE PENELITIAN	40
4.1. Rancangan Penelitian.....	40
4.2. Populasi dan Sampel.....	40
4.3. Instrumen Penelitian	42
4.4. Uji Instrumen	44
4.5. Variabel Penelitian	46
4.6. Definisi Operasional.....	47
4.7. Prosedur Penelitian	49

4.8. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	52
4.9. Analisis Data.....	54
4.10. Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
4.11. Etika Penelitian	56
BAB 5 HASIL PENELITIAN	59
5.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	59
5.2 Analisis Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di 5 ruang rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	61
BAB 6 PEMBAHASAN	63
6.1 Karakteristik Demografi Responden.....	63
6.2 Analisis Univariat Pelayanan Keperawatan.....	68
6.3 Analisis Univariat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	72
6.4 Analisis Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru	78
6.5 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB 7 PENUTUP	82
7.1. Simpulan.....	82
7.1. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Sebaran Populasi Pasien Tahun 2023	40
Tabel 4.2. Kisi-kisi pelayanan keperawatan	43
Tabel 4.3. Kisi-kisi kuesioner tingkat kepuasan.....	44
Tabel 4.4. Definisi Operasional Variabel Independen (Pelayanan Keperawatan) ...	47
Tabel 4.5. Definisi Operasional Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)	48
Tabel 4.6 Interpretasi Korelasi <i>Spearman Rank</i>	55
Tabel 5.1 1 Karakteristik Demografi.....	59
Tabel 5.1.2 Distribusi Pelayanan Keperawatan.....	60
Tabel 5.1.3 Distribusi Kepuasan Pasien	61
Tabel 5.2 Analisis Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien...61	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	38

DAFTAR SINGKATAN

Depkes RI : Departemen Kesehatan Republik Indonesia

Kemenkes RI : Kementerian Kesehatan

RSD : Rumah Sakit Daerah

WHO : *World Health Organization*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti

Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 3. Surat Pengantar Studi Pendahuluan

Lampiran 4. Lembar Persetujuan Sebagai Responden (*Informed Consent*)

Lampiran 5. Lembar Penjelasan Penelitian (*Information Sheet*)

Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Studi Pendahuluan

Lampiran 7. Izin Penggunaan Kuesioner Pelayanan Keperawatan

Lampiran 8. Izin Penggunaan Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 9. Kuesioner Penelitian

Lampiran 10. Surat Izin Penelitian Dari Program Studi

Lampiran 11. Surat Izin Penelitian Dari RSD Idaman Kota Banjarbaru

Lampiran 12. Surat Kelayakan Etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan DPD
PPNI Kota Banjarbaru

Lampiran 13. Lembar Kuesioner yang telah diisi responden

Lampiran 14. Dokumentasi Pengambilan Data

Lampiran 15. Hasil Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 16. Hasil Analisis Statistik Penelitian

Lampiran 17. Bukti Uji Plagiasi Dan Uji Typo