

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
**Di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo**



Oleh:  
**WAHYU PRIANGGODO**  
NIM : 22632211

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**2023**

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
**Di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo**

**SKRIPSI**  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**Oleh:**  
**WAHYU PRIANGGODO**  
**NIM : 22632211**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Ponorogo, 01 Januari 2024

Yang Menyatakan

  
Nama : Wahyu Prianggodo

NIM : 22632211

**LEMBAR PERSETUJUAN**

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo

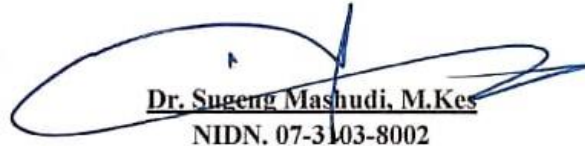
**WAHYU PRIANGGODO**

**NIM 22632211**

Skripsi ini Telah Disetujui Pada Tanggal 15 Januari 2024

Oleh :

Pembimbing 1


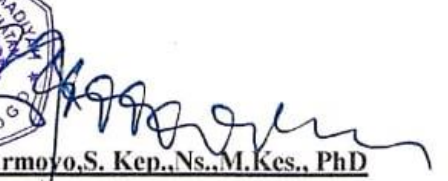
  
**Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes**  
NIDN. 07-3103-8002

Pembimbing 2

  
**Laily Isro'in, S.Kep.,Ns.,M.Kep**  
NIDN. 07-0405-7002  
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

  
  
**Sulistvo Andarmoyo, S. Kep.,Ns.,M.Kes., PhD**  
NIDN. 07-1512-7903

## LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji  
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Pada Tanggal ..... Januari 2024

### PANITIA PENGUJI

Tim Penguji

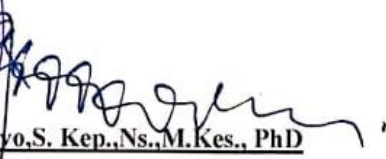
Ketua : Hery Ernawati, S.Kep.,Ns.,M.Kep  
Anggota : Elmie Muftiana, S.Kep.,Ners.,M.Kep  
Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



  
Sulistyo Andarmoyo, S. Kep.,Ns.,M. Kes., PhD  
NIDN. 07-1512-7903

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo” untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari sepenuh hati bahwa dalam penelitian ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku KAPRODI Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo yang telah memberikan data dan surat izin untuk melakukan skripsi ini.
5. Direktur Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan izin untuk pengambilan data penelitian skripsi ini.

6. Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
7. Laily Isro'in, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Responden yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini.
9. Istri, Anak, Orang Tua dan Saudaraku, yang selalu mengiringi langkahku dengan doa dan memberi semangat, harapan serta dukungan, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis dengan tepat waktu.
10. Teman-teman S1 Keperawatan yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini dan juga memberikan semangatnya.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi bidang keperawatan.

Ponorogo, 15 Januari 2024

**Wahyu Prianggodo**  
**NIM. 22632211**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN Di Ruang Operasi Rsu Muhammadiyah Ponorogo

Oleh : Wahyu Prianggodo

E-mail : [wahyuprianggodo16@gmail.com](mailto:wahyuprianggodo16@gmail.com)

Kepuasan pasien terhadap layanan perioperatif dipengaruhi oleh banyak faktor. Kualitas pelayanan yang diberikan bagus maka pasien akan merasakan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSU Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien post operasi dengan kualifikasi non-GA (*General Anesthesia*) di ruang pemulihan RSU Muhammadiyah Ponorogo pada bulan September – November 2023 sejumlah 523 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel penelitian adalah sebagian pasien post operasi sebanyak 84 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan menyatakan kualitas pelayanan keperawatan dan puas sebanyak 69 responden (82,1%), sedangkan sebanyak 15 responden menyatakan kurang baik dan tidak puas. tehnik analisa data dengan menggunakan *Fisher Exact Test* dan diperoleh hasil *p value* = 0,000 yang artinya tolak  $H_0$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSU Muhammadiyah Ponorogo.

Keterlibatan dari penelitian ini dapat membantu pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan fokus pada aspek-aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di ruang operasi. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan, komunikasi interpersonal yang lebih efektif, dan peningkatan responsifitas perawat dapat menjadi langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien di lingkungan perawatan operasi.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, perioperative**



## **ABSTRACT**

### ***THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION In The Operating Room Rsu Muhammadiyah Ponorogo***

By: Wahyu Prianggodo

Email: [wahyuprianggodo16@gmail.com](mailto:wahyuprianggodo16@gmail.com)

*Patient satisfaction with perioperative services is influenced by many factors. The quality of the service provided is good, so patients will feel satisfaction. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the operating room at RSU Muhammadiyah Ponorogo.*

*This research uses a quantitative descriptive approach cross sectional. The study population was all post-operative patients with non-GA qualifications (General Anesthesia) in the recovery room at RSU Muhammadiyah Ponorogo in September – November 2023, a total of 523 patients. The sampling technique uses purposive sampling. The research sample consisted of 84 post-operative patients. Data collection uses questionnaires.*

*The results of this research show that of the 84 respondents studied regarding service quality and level of satisfaction, 69 respondents (82.1%) expressed the quality of nursing services and were satisfied, whereas 15 respondents were not good and were dissatisfied. Data analysis techniques using Fisher Exact Test with results obtained  $p$  value = 0.000 which means reject  $H_0$ , thus it can be concluded that there is a relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the operating room at RSU Muhammadiyah Ponorogo.*

*Involvement in this research can help hospital managers to improve the quality of nursing services by focusing on the aspects that most influence patient satisfaction in the operating room. Therefore, increased training, more effective interpersonal communication, and increased nurse responsiveness can be strategic steps in increasing patient satisfaction in the surgical care environment.*

***Keywords: service quality, patient satisfaction, perioperative***

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan.....	6
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
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	14

2.1.1 Kualitas .....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Pelayanan Keperawatan .....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	16
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Keperawatan .....	16
2.2 Konsep Kepuasan Pasien .....	19
2.2.1 Pengertian Kepuasan .....	19
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pasien.....	20
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ...	20
2.2.4 Dampak Kepuasan Pasien.....	23
2.3 Konsep Ruang Operasi.....	24
2.3.1 Pengertian Ruang Operasi.....	24
2.3.2 Tata Letak Ruang Operasi.....	24
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	25
2.5 Kerangka Teori.....	27
2.6 Alat Ukur.....	27
2.6.1 Alat Ukur Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	27
2.6.2 Alat Ukur Tingkat Kepuasan Pasien .....	30
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTETIS PENELITIAN</b>	<b>32</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	32
3.2 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
4.1 Desain Penelitian.....	34

4.2 Kerangka operasional.....	35
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	36
4.3.1 Populasi.....	36
4.3.2 Sampel dan Besar Sampel.....	36
4.3.3 Sampling .....	38
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	38
4.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	38
4.4.2 Variabel Dependen (Terikat) .....	38
4.4.3 Definisi Operasional .....	39
4.5 Instrumen Penelitian.....	40
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
4.7 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	43
4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	43
4.8 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	45
4.8.1 Uji Validitas .....	45
4.8.2 Reliabilitas .....	45
4.9 Metode Pengolahan Dan Analisa Data.....	46
4.9.1 Metode Pengolahan Data .....	46
4.9.2 Teknik Pengolahan Data .....	47
4.9.3 Teknik Analisa Data.....	50
4.10 Etika Penelitian .....	53
4.11 Keterbatasan Dan Hambatan Penelitian.....	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	56

5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
5.2	Hasil Penelitian .....	57
5.2.1	Data Umum .....	57
5.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....	57
5.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.2.1.3	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	58
5.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
5.2.2	Data Khusus .....	59
5.2.2.1	Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo .....	59
5.2.2.2	Kepuasan Pasien di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo .....	60
5.2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo. ....	60
5.3	Pembahasan .....	61
5.3.1	Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.....	61
5.3.2	Tingkat Kepuasan di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo .....	62

5.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan di Ruang Operasi RSU Muhammadiyah Ponorogo .....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi operasional hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi .....	39
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Tahun) di ruang Pemulihan tahun 2023 .....	57
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan .....	59
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien .....	59
Tabel 5.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial dalam Nursalam, 2016) .....	25
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo .....	30
Gambar 4.1	Kerangka kerja Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.....	33





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan .....	71
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian.....	72
Lampiran 3	Surat Ijin pengambilan Data Awal.....	75
Lampiran 4	Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i> .....	77
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	78
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	79
Lampiran 7	Kisi-Kisi Kuesioner .....	80
Lampiran 8	Lembar Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 9	Lembar Observasi Pasien .....	85
Lampiran 10	Dokumentasi .....	86
Lampiran 11	Data Demografi Responden....	87
Lampiran 12	Tabulasi Data Hasil penelitian.....	96
Lampiran 13	Uji Statistik SPSS. ....	98
Lampiran 14	Tabulasi Silang.....	99
Lampiran 15	Uji <i>Fisher Exact Test</i> .....	103
Lampiran 16	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	104

## DAFTAR SINGKATAN

PSQ	: <i>Patient Satisfaction Questionnaire</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
PSNCQQ	: <i>Patient Satisfaction Nursing Quality Questionnaire</i>
GA	: <i>General Anesthesia</i>
RSU	: Rumah Sakit Umum
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
IRT	: Ibu Rumah Tangga
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA/K	: Sekolah Menengah Atas/Kejuruan
PT	: Perguruan Tinggi
LARSI	: Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Indonesia
SAB	: <i>Sub Arachnoid Block</i>

