

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN**

Di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun



Oleh:

INDAH FITRI LESTARI

NIM 24632764

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEH DI POLI DALAM RSI SITI AISYAH MADIUN**

SKRIPSI

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



Oleh :

INDAH FITRI LESTARI

NIM 24632764

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SURAT PERNYATAAN

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

Ponorogo, 15 Januari 2026

Yang Menyatakan



INDAH FITRI LESTARI
NIM 24632764

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT SITI AISYAH
MADIUN**

INDAH FITRI LESTARI

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL

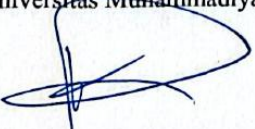
Oleh :
Pembimbing I


Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep., Ners., M.Kes
NIDN: 0731038003

Pembimbing II


Apt. Dianita Rifqia Putri., M.Sc.
NIDN: 0709069001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

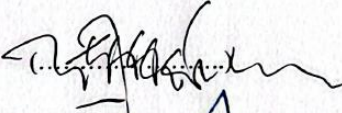

SAIFUL NURHIDAYAT, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0714127901

PENGESAHAN 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 3 Januari 2026

PANITIA PENGUJI

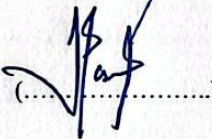
Ketua : Sulisty Andarmoyo, Ph.D

(.....


Anggota : 1. Dr. Sugeng Mashudi, S.Kep., Ners., M.Kes

(.....


2. Apt. Dianita Rifqia Putri., M.Sc.

(.....


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SAIFUL NURHIDAYAT, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0714127901

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun”.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya setulus hati kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Saiful NurHidayat, S.Kep., Ns., M.Kep, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr Sugeng Mashudi, S.Kep., Ners., M.Kes Pembimbing 1 penyusunan Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
5. Apt. Dianita Rifqia Putri., M.Sc. Pembimbing 2 penyusunan Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
6. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. dr. Iwan Hartono, M.Kes Selaku Direktur Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Skripsi ini.



HUBUNGAN KUALITAS Pelayanan PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI DALAM RUMAH SAKIT SITI AISYAH KOTA MADIUN

Indah Fitri Lestari

Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email : indahfitri7888@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan ialah satu tanda bahwa Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Kepuasan pasien juga bisa menjadi cara menarik pasien serta menjaganya. Pasien setia kembali gunakan Pelayanan saat mereka membutuhkan bantuan, terutama jika Pelayanan tersebut ramah, komunikasi lancar, mudah dipahami, responsif, cepat, dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas Pelayanan yakni cara Pelayanan memenuhi kebutuhan konsumen yang disertai dengan keinginan mereka atau ketepatan penyajian agar bisa memenuhi harapan dan kebahagiaan konsumen tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 88 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistic yang digunakan adalah *Uji Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien didapatkan sejumlah 32 responden (100%) dengan kepuasan pasien kategori puas sejumlah 11 orang (12,5%) responden kualitas Pelayanan baik. Sebanyak 21 orang (23,9%) responden kepuasan pasien kategori puas dengan kualitas Pelayanan tidak baik. Kepuasan pasien didapatkan 36 orang (100%) dengan kualitas Pelayanan, didapatkan kepuasan pasien kategori tidak puas sejumlah 38 orang (43,2%) responden memiliki kualitas Pelayanan baik. Sebanyak 18 orang (20,5%) responden dengan kepuasan pasien kategori tidak puas dengan kualitas Pelayanan tidak baik. Dari perhitungan tabulasi silang antara dukungan keluarga dengan kekambuhan menggunakan spss dengan uji *Chi Square* di dapatkan hasil *p-value* 0,005 dengan taraf signifikan 0,05. Karena *p value* <0,02 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas Pelayanan perawat dan kepuasan pasien di Poli Dalam RSI Siti Aisyah Madiun.

Dengan kualitas Pelayanan perawat yang baik, kepuasan pasien akan semakin meningkat. Pasien akan semakin enggan untuk beralih tempat pemeriksaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES
AND PATIENT SATISFACTION IN THE POLYCLINIC OF SITI AISYAH
HOSPITAL IN MADIUN CITY**

Indah Fitri Lestari

***Undergraduate Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences,
Muhammadiyah University, Ponorogo***

Email : indahfitri7888@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is a sign that the service provided is adequate. Patient satisfaction can also be a way to attract and retain patients. Loyal patients return to services when they need help, especially if the service is friendly, communicates smoothly, is easy to understand, is responsive, prompt, and meets their needs. Service quality is the way the service meets consumers' needs, along with their desires or the accuracy of the service provided to meet their expectations and satisfaction. This study aims to determine the relationship between nursing service quality and patient satisfaction. The study used a correlational cross-sectional design. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling. A sample of 88 patients who met the inclusion criteria was obtained. Data collection was carried out using a questionnaire. The statistical test used was the Chi-square test.

The results showed that the majority of patients were satisfied with the quality of nursing services, with 32 respondents (100%) having patient satisfaction. 11 (12.5%) of patients were satisfied with the quality of service. 21 (23.9%) of patients were satisfied with the quality of service, but the quality of service was not good. 36 (100%) patients were satisfied with the quality of service. 38 (43.2%) respondents were dissatisfied with the quality of service. 18 (20.5%) respondents were dissatisfied with the quality of service. A cross-tabulation of family support and relapse using SPSS with a Chi-square test yielded a p-value of 0.005 with a significance level of 0.05. Since the p-value is <0.02, it can be concluded that there is a significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of Siti Aisyah Islamic Hospital, Madiun.

With good quality nursing care, patient satisfaction will increase. Patients will be less likely to switch examination providers.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Keaslian Tulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perawat	9
2.1.1. Definisi Perawat.....	9
2.1.2. Peran Perawat	9
2.1.3. Tugas, Wewenang, dan Kegiatan Perawat	11
2.2 Poliklinik /Rawat jalan	17
2.2.1. Definisi Poliklinik.....	17
2.2.2. Pelayanan Poliklinik / Rawat Jalan.....	18
2.2.3. Tujuan Pelayanan Rawat Jalan	18
2.2.4. Tugas Perawat di Poliklinik.....	19
2.3 Rumah Sakit	21
2.3.1. Pengertian Rumah Sakit.....	21
2.3.2. Fungsi Rumah Sakit.....	21
2.3.3. Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit	22
2.4 Kualitas Pelayanan	24
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	24
2.4.3. Kualitas / Mutu Pelayanan Keperawatan.....	25
2.4.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.5 Konsep Kepuasan Pasien.....	29
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pasien	29
2.5.2. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan.....	34
2.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	34
2.5.4. Faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	38
2.5.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien	39
2.5.6. Cara Mengukur Kepuasan	40
2.5.7. Kerangka Teori.....	42
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS penelitian.....	43
3.1. Kerangka Konseptual penelitian.....	43
3.2. Hipotesis penelitian	44
BAB 4 METODOLOGI penelitian	45

4.1	Desain penelitian	45
4.2	Kerangka Operasional penelitian	45
4.3	Subjek peneliti, Spesimen, Besar Spesimen, Sampling.....	46
4.4	Variabel penelitian	48
4.5	Lokasi dan Waktu penelitian	48
4.5.1.	Lokasi dan Waktu penelitian.....	48
4.6	Prosedur pengumpulan Data dan Analisa Data	48
4.6.1.	Prosedur Pengumpulan Data.....	48
4.6.2.	Pengolahan data	50
4.6.3.	Analisa Data.....	51
4.7	Etika penelitian.....	53
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
5.1	HASIL PENELITIAN.....	54
1.	Data Umum	55
2.	Data khusus	58
5.2	PEMBAHASAN	61
1.	Pelayanan Pasien	61
2.	Kepuasan Pasien.....	63
3.	Hubungan Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di poli dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun.....	65
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran.....	69
LAMPIRAN.....		70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	41
Gambar 3.1 Kerangka Konsep penelitian hubungan kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien	43
Gambar 4.1 Kerangka Operasional penelitian	46



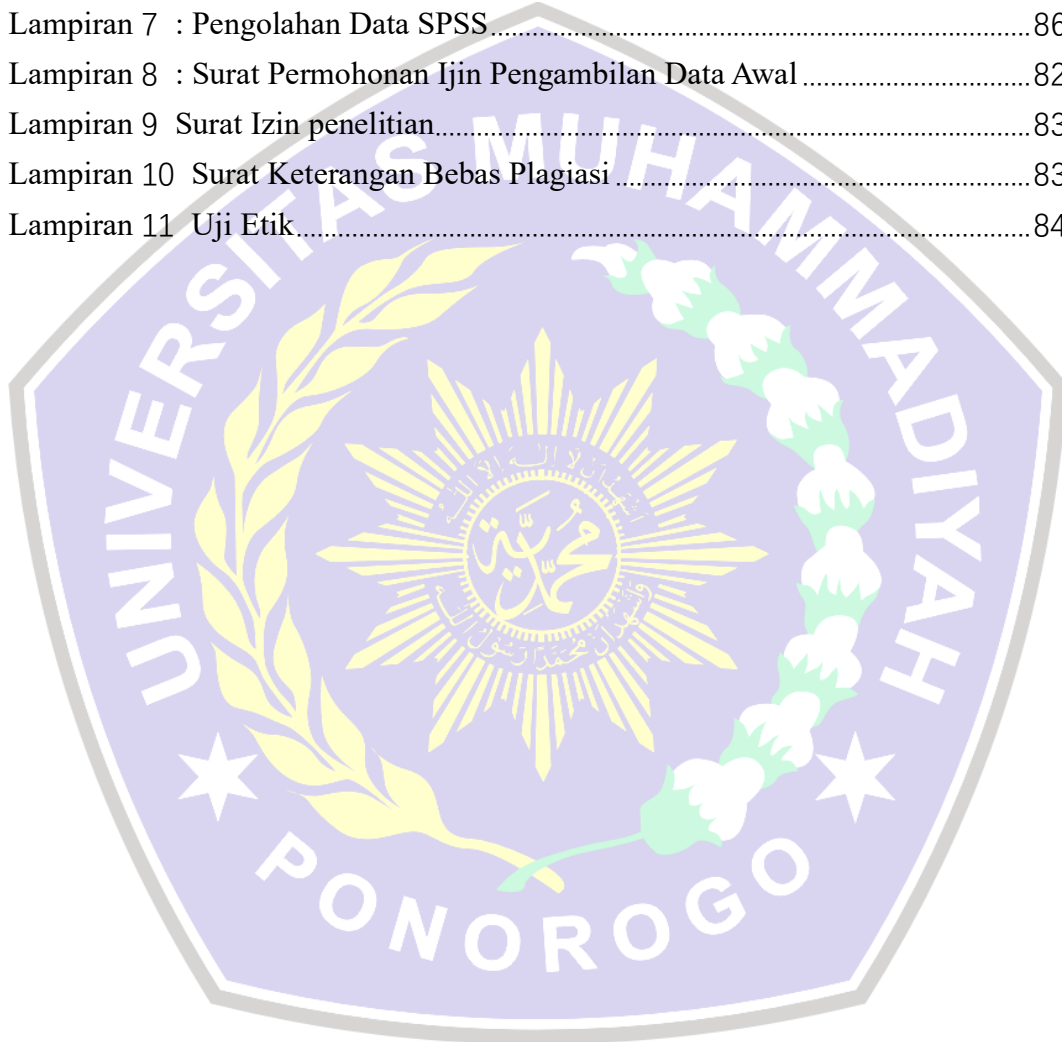
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional penelitian.....70

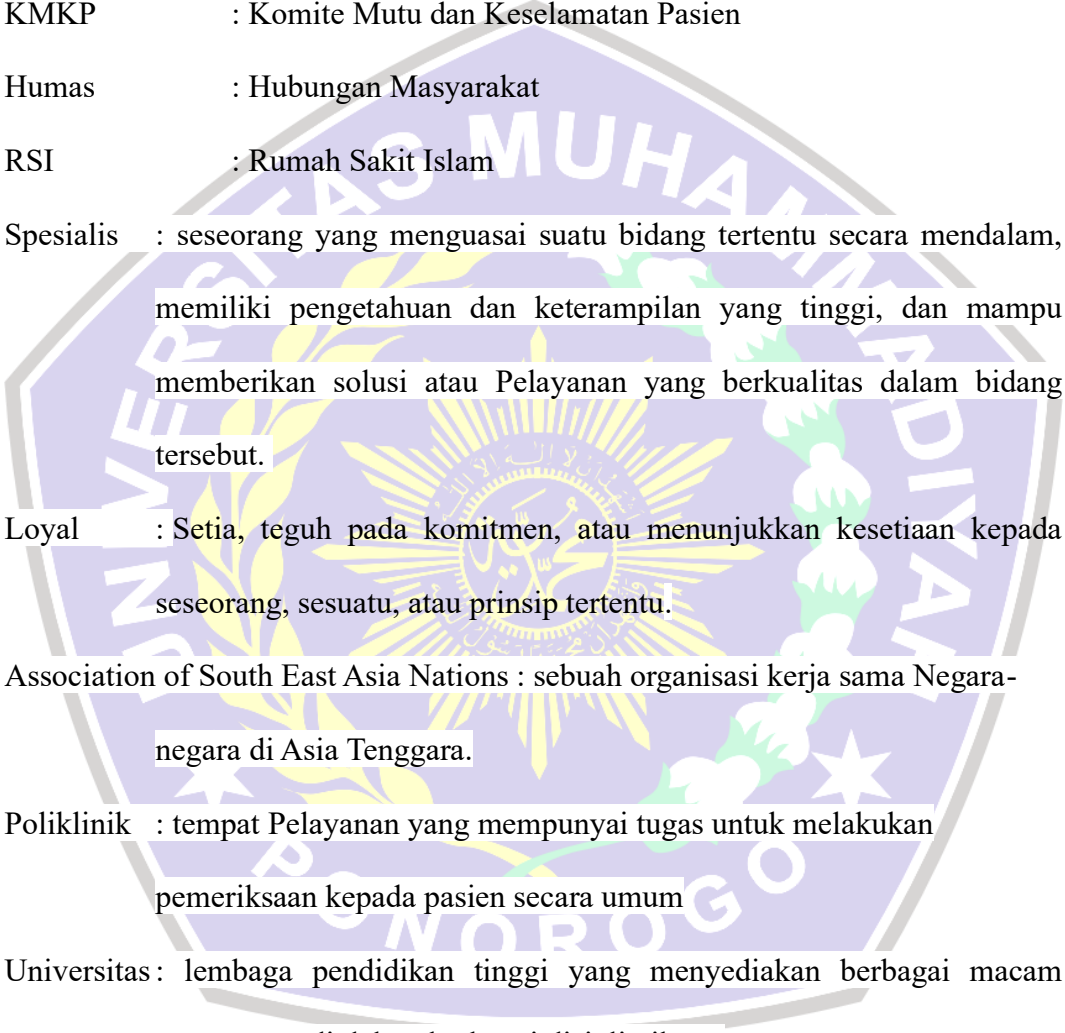


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi	70
Lampiran 2 : Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	71
Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden	72
Lampiran 4 : Media penelitian.....	73
Lampiran 5 : Kisi-kisi Kuesioner.....	74
Lampiran 6 : Media penelitian.....	82
Lampiran 7 : Pengolahan Data SPSS.....	86
Lampiran 8 : Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal.....	82
Lampiran 9 Surat Izin penelitian.....	83
Lampiran 10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	83
Lampiran 11 Uji Etik.....	84



DAFTAR SINGKATAN



ASEAN	: Association of South East Asia Nations
DEPKES	: Departemen Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
KMKP	: Komite Mutu dan Keselamatan Pasien
Humas	: Hubungan Masyarakat
RSI	: Rumah Sakit Islam
Spesialis	: seseorang yang menguasai suatu bidang tertentu secara mendalam, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, dan mampu memberikan solusi atau Pelayanan yang berkualitas dalam bidang tersebut.
Loyal	: Setia, teguh pada komitmen, atau menunjukkan kesetiaan kepada seseorang, sesuatu, atau prinsip tertentu.
Association of South East Asia Nations	: sebuah organisasi kerja sama Negara-negara di Asia Tenggara.
Poliklinik	: tempat Pelayanan yang mempunyai tugas untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien secara umum
Universitas	: lembaga pendidikan tinggi yang menyediakan berbagai macam program studi dalam berbagai disiplin ilmu.