



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT
INAP:SYSTEMATIK REVIEW**

SKRIPSI

Oleh

NIKA NURMALIA

NIM.010117A063

PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

TAHUN 2020



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT
INAP:SYSTEMATIK REVIEW**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

NIKA NURMALIA

NIM.010117A063

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT
INAP:SYSTEMATIK REVIEW**

Disusun oleh :

NIKA NURMALIA

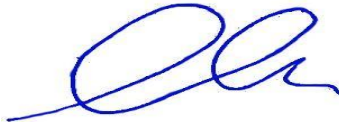
NIM : 010117A063

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 11 Februari 2021

Dosen Pembimbing



Ns.M.Imron Rosyidi,S.Kep.,M.Kep
NIDN:0606127804

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT INAP :
LITERATURE REVIEW**

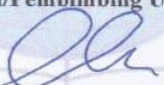
Oleh :

NIKA NURMALIA
NIM. 010117A063

Telah dipertahankan dan diujikan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Februari 2021

Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


Ns. M. Imron Rosyidi, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0606127804

Anggota/Penguji I


Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep
NIDN. 0628127901

Anggota/Penguji II


Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan


Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402



PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nika Nurmalia

Nim : 010117A063

Program studi / fakultas : SI Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi atau karya tulis ilmiah “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Rawat Inap” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun diperguruan tinggi manapun
2. Skripsi atau karya tulis ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber
3. Skripsi atau karya ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di universitas Ngudi Waluyo.

Lombok Tengah, 04 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(Nika Nurmalia)

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Program Studi S1 Keperawatan

Skripsi ,februari 2021

Nika Nurmalia

010117A063

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT INAP:LITERATUR REVIEW

Latar Belakang :Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.pelayanan merupakan upaya yang dilakukan karyawan atau tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasien dengan jasa yang diberikan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adanya bukti fisik , kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dari petugas kesehatan dalam hal ini dalam bidang keperawatan

Tujuan : Untuk menganalisis hubungan tingkat kualitas layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

Metode :Metode penelitian ini menggunakan tehnik literature review dengan menggunakan 8 artikel dari google scholar,Sinta,Scopus dan Science Direct dengan criteria artikel berupa artikel nasional dan internasional yang bersifat kuantitatif yang sudah terindex dengan populasi penelitian yaitu pasien yang dilkukakan pelayanan keperawatan.

Hasil :Hasil analisis tehnik literature review Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap tingkat kualits layanan dengan kepuasan pasien

Saran :Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang lebih luas,baik variabel,metode penelitian,dan artikel yang mendukung serta dapat menganalisis lebih luas factor-faktor kepuasan pasien

Kata Kunci :kepuasan pasien,kualits layanan,faktor kepuasan pasien

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Program Studi S1 Keperawatan

Skripsi ,February 2021

Nika Nurmalia

010117A063

ABSTARCT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PATIENT HOSPITALS :LITERATUR REVIEW

Background : Patient satisfaction is one of the aspects that is influenced by the quality of service. Patient satisfaction depends on the quality of service. Service is an effort made by nurses to meet the patient's needs with those given Factors that affect patient satisfaction are physical evidence, reliability, responsiveness , empathy and assurance from health workers in this regard in the field of nursing.

Objective :To analyze the relationship between the level of quality of nursing care and patient satisfaction

Methods :This research methods uses literature review techniques using 8 articles from google scholar,sinta,scopus and science direct with the criteria of the articles in the form of national and international articles the are quantitave in nature indexed by the study population,namely patients who are provided with nursing services.

Results :the results of the analysis of literature review techniques of Nursing Service Quality with Patient Satisfaction showed that there was a significant influence on the level of service quality with patient satisfaction.

Suggestion :for further researchers,it is hoped that they can develop broader research,both variables,research methods,and articles that support and can analyze more broadly the factors of patient satisfaction.

Keywords :patient satisfaction,services quality,patient satisfaction factors

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nika Nurmalia

Nomer Induk Mahasiswa : 010117A063

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudiwaluyo untuk menyimpan media/formatkan, merawat, mempublikasi skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Rawat Inap:Literature Review”**

Lombok Tengah, 4 februari, 2021

yang memberi pernyataan



(Nika Nurmalia)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data pribadi :

Nama : Nika Nurmalia
Tempat, Tanggal Lahir : Barejulat, 13 Mei 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Bat Rurung, Desa Barejulat

Riwayat Pendidikan

1. TK Kartini : Tahun 2002 - 2004
2. SDN 1 Barejulat : Tahun 2004 - 2014
3. SMP 5 Jonggat : Tahun 2011 - 2014
4. SMAN 1 Jonggat : Tahun 2014 - 2017
5. Universitas Ngudi Waluyo

Data Orang Tua

Nama Ayah : Nurman
Nama Ibu : Ka'um
Kakak Laki Laki : Herman Zuhdi
Pekerjaan : Petani
Alamat : Bat Rurung, Desa Barejulat

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Literature Review dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien:Literature Review". Dalam penyusunan Literature Review ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof . Dr, Subyantoro ,M,Hum ., selaku Rektor Universitas Ngudiwaluyo Ungaran.
2. Rosalina ,S . Kep ., M.Kes., Selaku dekan fakultas keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. Ns.Umi Aniroh ,S.Kep., M.Kes., Selaku kaprodi fakultas keperawatan Universitas Ngudiwaluyo
4. Ns.M.Imron Rosyidi,S.Kep.,M.Kep .,Selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberi bimbingan,memberi pengarahan,dan inspirasi sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Semua Dosen Prodi S1 Keperawatan Universitas Ngudiwaluyo yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dan wawasannya serta ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orangtua saya ibu Ka'um ,bapak Nurman dan kakak yang selalu menjadi inspirasi dan memberikan semangat untuk menyelesaikan pendidikan serta telah setiap hari memberikan doa agar mudah dalam kegiatan pendidikan.
7. Sahabat-sahabat saya Kifti, Putri, Retno, iim , Risa, Rania, Wardah, dan teman-teman Mahasiswa prodi S1 Universitas Ngudiwaluyo dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual.

Semoga studi kasus ini bermanfaat dan berguna untuk perkembangan ilmu dalam bidang keperawatan keperawatan, amin.

Lombok Tengah, 04, Februari 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINILITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN KESEDIAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
BAB 1.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
METODE TINJAUAN ARTIKEL	Error! Bookmark not defined.
A. Kata Kunci Artikel	Error! Bookmark not defined.
B. Sumber Data Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Proses Penelitian Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kriteria Inklusi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kriteria eksklusi	Error! Bookmark not defined.
D. Jumlah Dan Jenis Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Artikel	Error! Bookmark not defined.

1. Ekstraksi Artikel	Error! Bookmark not defined.
2. Sintesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL	Error! Bookmark not defined.
A. Karakteristik Umum Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Ekstraksi	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
B. SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

