



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN

DI RUANG RAWAT INAP CENTRO DE SAUDE COMORO

DILI TIMOR LESTE

Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Keperawatan

Oleh:

JOAQUIM NAPOLEAO GUTERES

NIM: 012202018

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Artikel Berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG
RAWAT INAP CENTRO DE SAÚDE COMORO DILI TIMOR LESTE**

Disusun Oleh

JOAQUIM NAPELAO GUTERRES

012202018

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

2022

Telah disetujui dan disahkan
Oleh pembimbing skripsi program studi s1 keperawatan
Fakultas kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Dili, 22 Agustus 2022

Pembimbing

(Ns.M. Imron Rosidi,S.Kep.,M.Kep)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP CENTRO DE SAUDE
COMORO DILI TIMOR LESTE**

Disusun Oleh:

JOAQUIM NAPOLEAO GUTERES

NIM. 012202018

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program
Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi

Waluyo pada:

Hari : Senin

Tim Penguji

Ketua/ Pembimbing



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

Anggota Penguji 1



Raharjo Apriyatmoko, SKM. M.Kes
NIDN. 0601047402

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Anggota Penguji 2



Sukarno, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0624128204

Dekan Fakultas Kesehatan



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

Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0627097501

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, yang telah memberikan kesehatan, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Seorang teman seangkatan di Universitas Ngudi Waluyo pernah berkata, jika mempunyai sebuah tujuan, maka buatlah batas waktu untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, diwaktu yang tepat. Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu saya, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.
3. Dosen Pembimbing Ns. Imron Rosidi, S.Kep., M.Kep yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Rekan rekan sejawat centro de saude Comoro Dili, Timor Leste, terimakasih atas doa dan semangatnya.
5. Teman- teman mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Semarang yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Joaquim Napoleao Guterres

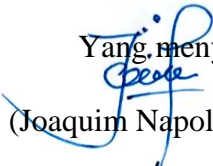
Tempat tanggal lahir : Baucau/ Venilale 6 Juni1976

NIM : 012202018

Program Studi : Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Semarang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat inap centro de saude comoro dili timor leste “ adalah hasil karya saya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan diterbitkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Semarang, 30 Januari 2023

Yang menyatakan,

(Joaquim Napoleao Guterres)

KATA PENGANTAR


Segala puji hanya bagi Tuhan, dengan petunjuk, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat inap centro de saude comoro dili timor leste”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dan dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Rektor Universitas Ngudi Waluyo Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Semarang Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes atas ijinnya, motivasi serta arahan dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ns. Imron Rosidi, S.Kep., M.Kep, Selaku pembimbing, terimakasih atas bimbingan, kritik dan sarannya serta motivasinya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis yakin masih banyak kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, diharapkan kritik dan saran demi hasil yang lebih baik, semoga penelitian ini mendapat ridho dari Tuhan dan bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 30 Januari 2023



Joaquim Napoleao Guterres

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	I
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	Iv
Pernyataan Keaslian Penelitian.....	V
Kata Pengantar.....	Vi
Daftar Isi.....	Vii
Daftar Tabel.....	Viii
BAB I Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	5
Tujuan Penelitian.....	5
Manfaat Penelitian.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka.....	7
BAB III Metodologi Penelitian.....	17
BAB IV Hasil.....	23
BAB V Pembahasan.....	27

BAB VI	Penutup.....	32
	Daftar Pustaka.....	
	Lampiran.....	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori Konsep Penelitian	18
Bagan 2.2	Kerangka Konsep Penelitian	18