



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI RUANG IBS RSUD dr. H. JUSUF SK.TARAKAN**

SKRIPSI

Oleh
NORMA HAMZAH
NIM. 017232048

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI RUANG IBS RSUD dr. H. JUSUF SK.TARAKAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh
NORMA HAMZAH
NIM. 017232048

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI RUANG IBS RSUD dr. H. JUSUF SK.TARAKAN**

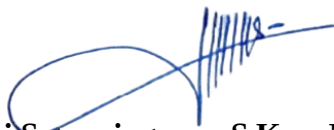
Oleh
NORMA HAMZAH
NIM. 017232048

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

**Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Program Studi S1
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo**

Ungaran, Maret 2025

Pembimbing



Umi Setyoningrum, S.Kep.,Ns., M.Kep
NIDN. 0612118002

LEMBAR PENGESAHAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
RUANG IBS RSUD dr. H. JUSUF SK. TARAKAN

Oleh

NORMA HAMZAH
NIM. 017232048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas
Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Maret 2025

Tim penguji Pembimbing


Umi Setyaningrum, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0612118002

Dosen Penguji I


Raharjo Aphiatioko, SKM., M.Kes
NIDN. 0601047402

Dosen Penguji II


Ns. Trimawati, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0622088302

Menyetujui,
Ketua Program Studi


Dr. Ns. Abdul Wakhid, M. Kep., Sp. Kep.I
NIDN. 0602027901

Mengesahkan,
Dekan


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Norma Hamzah

NIM : 017232048

Program studi : S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

1. Skripsi berjudul "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUANG IBS RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali 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 di kemudian 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.

Ungaran, 20 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Norma Hamzah

NIM : 017232048

KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Norma Hamzah

NIM : 017232048

Program Studi/Fakultas : Sarjana Keperawatan/Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini Menyatakan memberikan kewewenang kepada Universitas ngudi waluyo untuk menyimpan, menggali Media/formatkan, merawat serta mempublikasikan Skripsi saya dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf Sk Tarakan” untuk kepentingan akademik.

Semarang, 20 Maret 2025
Yang membuat pernyataan



Norma Hamzah
NIM. 017232048

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama	: Norma Hamzah
Tempat / Tanggal Lahir	: Sengkae, 17 September 1977
Agama	: Islam
Status	: Menikah
Alamat	: Jl. P.Diponegoro, Rt.21. No.3 Sebengkok Waru Kel. Sebengkok, Kec. Tarakan Tengah, Kota
Tarakan	
	Propinsi Kalimantan Utara.77132
Email	: normahamzah6@gmail.com
No. Hp	: 0821 9909 5825

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Inpres No.21 Bontorannu, Tahun 1983 - 1989
2. SMP Negeri Bungoro, Tahun 1989 - 1992
3. SMA Negeri Bungoro, Tahun 1992 - 1995
4. Akper Justicia Palu, Tahun 1996 - 1999
5. Universitas Ngudi Waluyo Semarang, Tahun 2024 sampai saat ini

C. Riwayat Pekerjaan

1. RSUD Tarakan, sejak 1 April 2005 sampai Saat ini

D. Data Orang Tua

Nama Ayah	: Hamzah Daeng Gassing (Almarhum)
Ibu	: Bulan
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Januari 2025
Norma Hamzah
NIM. 017232048

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUANG IBS
RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN.**

ABSTRAK

Latar Belakang: “Kepuasan pasien merupakan sasaran utama dalam pelayanan kesehatan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Di ruang Instalasi Bedah Sentral (IBS), kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan interaksi mereka selama proses perawatan. Pelayanan yang optimal di ruang IBS tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga komunikasi yang baik dan dukungan emosional. Persiapan mental pasien sebelum operasi sangat bergantung pada keperawatan pra operatif, yang merupakan tahap awal dari perawatan perioperatif.

Metode: Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif yang berfungsi mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti, dan menggunakan analisis univariat. Penelitian menggunakan rumus slovin jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 73 orang.

Hasil: Kepuasan pasien dari segi tangibility (bukti fisik) berada pada katagori sangat puas yaitu 54 pasien (74,0%). Kepuasan pasien dari segi reliability (kehandalan) berada pada katagori sangat puas yaitu 55 pasien (75,3%). Kepuasan pasien dari segi responsiveness (daya tanggap) berada pada katagori sangat puas yaitu 60 pasien (82,2%). Kepuasan pasien dari segi assurance (jaminan) berada pada katagori sangat puas yaitu 60 pasien (82,2%). Kepuasan pasien dari segi empathy (empati) berada pada katagori sangat puas yaitu 55 pasien (75,3%).

Simpulan: bagi perawat diharapkan dapat memberikan perhatian kepada pasien yang akan melaksanakan operasi.”

Kata Kunci: Kepuasan Pasien

Kepustakaan: 2009 -2024

Ngudi Waluyo University
S1 Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis, January 2025
Norma Hamzah
NIM. 017232048

**FINDINGS OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICE IN THE CENTRAL
BEDGRAPHIC INSTALLATION ROOM (IBS) RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN.**

ABSTRACT

Background: “Patient satisfaction is a key goal in healthcare and an important indicator in assessing service quality. In the Central Surgical Installation (IBS) room, patient satisfaction is greatly influenced by their experiences and interactions during the treatment process. Optimal care in IBS involves not only technical aspects, but also good communication and emotional support. The mental preparation of patients before surgery relies heavily on preoperative nursing, which is the initial stage of perioperative care.

Methods: The method used is descriptive quantitative which functions to describe or give an overview of the object under study, and uses univariate analysis. The study used the Slovin formula, the number of samples in this study was 73 people.

Results: Patient satisfaction in terms of tangibility (physical evidence) is in the category of very satisfied, namely 54 patients (74.0%). Patient satisfaction in terms of reliability is in the category of very satisfied, namely 55 patients (75.3%). Patient satisfaction in terms of responsiveness is in the category of very satisfied, namely 60 patients (82.2%). Patient satisfaction in terms of assurance is in the category of very satisfied, namely 60 patients (82.2%). Patient satisfaction in terms of empathy (empathy) is in the category of very satisfied, namely 55 patients (75.3%).

Conclusion: nurses are expected to pay attention to patients who will carry out surgery.”

Keywords: Patient Satisfaction

Literature: 2009 -2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf Sk Tarakan”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Dr. Abdul Wakhid, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.J., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ibu Umi Setyoningrum, S.Kep.,Ns., M.Kep sebagai pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan hingga Skripsi ini selesai
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan
6. Suami, Orangtua dan Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi dan dukungan nya baik secara moril maupun materiil selama ini agar Skripsi ini segera selesai. Terimakasih yang tidak terhingga atas limpahan kasih sayang, nasehat dan perhatiannya.
7. Teman-teman seperjuangan (Rekan – rekan mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan doa serta semangatnya.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Ungaran, 20 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Norma Hamzah', written in a cursive style.

Norma Hamzah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Dasar Kepuasan Pasien	7
B. Konsep Dasar Kamar Operasi	13
C. Kerangka Teori.....	19
D. Kerangka Konsep	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
D. Defenisi Operasional	24
E. Instrumen Penelitian	26

F. Etika Penelitiain.....	27
G. Pengolahan Data	28
H. Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
A. Gambaran Umum	31
B. Hasil Penelitian.....	32
BAB V PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Pasien Dimensi <i>Tangibility</i> (Bukti Fisik).....	36
B. Kepuasan pasien atas reliability (kehandalan)	38
C. Kepuasan pasien atas responsiveness (daya tanggap)	39
D. Kepuasan pasien atas assurance (jaminan).....	41
E. Kepuasan pasien atas empathy (empati).....	41
BAB VI PENUTUP	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional.....	24
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi tangibility.....	33
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Reability	34
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi responsiveness	34
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi assurance.....	34
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Empathy.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informent Consent	67
Lampiran 2 Kuesioner.....	68
Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data	70
Lampiran 4 Surat Layak Etik	71
Lampiran 5 Dokumentasi.....	73
Lampiran 6 SPSS	75
Lampiran 7 Lembar Konsultasi	80