



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
TARAKAN
(STUDI DESKRIPTIF)**

SKRIPSI

**OLEH:
RINDA ASTUTIK
017241014**

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



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
TARAKAN
(STUDI DESKRIPTIF)**

SKRIPSI

**OLEH:
RINDA ASTUTIK
017241014**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
TARAKAN
KALIMANTAN UTARA**

Disusun Oleh:

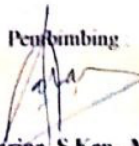
**RINDA ASTUTIK
017241014**

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 31 Juli 2025

Pembimbing



Ns. Natalia Devi Oktarina, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep. An
NIDN. 0624128601

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Disusun Oleh:
Rinda Astutik
NIM. 017241014

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Juli 2025

Tim Penguji :
Ketua/Pembimbing Utama

Ns. Natalia Devi Oktarina, S.Kep.M.Kep Sp.Kep.An
NIDN. 0624128601

Anggota/Penguji I

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

Anggota/Penguji II

Ns. Liya Novitasari, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0630078801

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

Dr. Ns. Abdul Wahid, M.Kep., Sp.Kep.J.
NIDN. 0627097901



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rinda Astutik

NIM : 017241014

Menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan**”, adalah Skripsi saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari Skripsi yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Penulisan ini ditulis dengan mengikuti kaidah penulis ilmiah.

Pembimbing,

Ns. Natalia Devi, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep. An

NIDN. 0624128601

Tarakan, 2025

Yang membuat pernyataan,



Rinda Astutik

NIM. 017241014

SURAT PERNYATAAN ASLI PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : Rinda Astutik

NIM : 017241014

Program Studi / Fakultas : S1 Keperawatan / Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul: "**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan (Studi Deskriptif)**" beserta perangkat yang diperlukan.

Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya *google*.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 5 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



(Rinda Astutik)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rinda Astutik
NIM : 017241014
Agama : Islam
No Telepon : 0812-5404-937
Tempat Tanggal Lahir : Blitar, 13 Mei 1980
Alamat : Jl.Lestari Rt.3 Gg.Ratu I, Kel.Karang Harapan,
Kec.Tarakan Barat
E-mail : rindaastutik80@gmail.com
Institusi asal : Universitas Ngudi Waluyo Angkatan 2024

Riwayat Pendidikan

NO	Nama Sekolah	Tahun Lulus	Jurusan/ Program Studi
1	SD Negeri Banjarsari II	1993	
2	SMP Negeri II Kesamben	1996	
3	SMUK Yos Sudarso Kepanjen	1999	
4	AKPER Panti Waluya Malang	2002	D-3 Keperawatan

MOTTO

"Kerja keras bukan sekadar usaha tanpa lelah, melainkan bentuk keteguhan hati untuk terus melangkah, meski tantangan menghadang—karena di balik setiap tetes keringat, tersimpan harapan dan perubahan."

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran Fakultas Kesehatan
Program Studi S1 Keperawatan
Skripsi, Juli 2025
Rinda Astutik (017241014)

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah rumah sakit, terutama dalam memberikan layanan rawat inap. Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti. Data dikumpulkan dari 85 responden pasien rawat inap melalui kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan didominasi oleh kelompok usia 36–40 tahun (40,0%) dan lebih banyak perempuan (54,1%) dibandingkan laki-laki (45,9%). Pada seluruh dimensi SERVQUAL, mayoritas pasien menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, dengan dimensi *responsiveness* (kecepatan dan kesiapan pelayanan) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 96,4%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori tinggi, dengan 60,0% responden menyatakan puas dan 40,0% sangat puas.

Kesimpulan : Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tarakan telah memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar pasien, dengan kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik di semua dimensi yang diukur.

Kata kunci : *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Rawat Inap, SERVQUAL*

Kepustakaan : 20

Ngudi Waluyo University Ungaran
Faculty of Health Sciences
Bachelor of Nursing Program
Thesis, July 2025
Rinda Astutik (017241014)

**An Overview of Patient Satisfaction Levels Toward Inpatient Services at
Tarakan City General Hospital**

Abstract

Background: Quality healthcare services are a key indicator in evaluating the success of a hospital, particularly in providing inpatient care. Patient satisfaction is a primary benchmark for assessing the quality of services delivered. This study aims to describe the level of patient satisfaction with inpatient services at Tarakan City General Hospital.

Research Method: This study employed a quantitative approach with a descriptive design, without any intervention in the variables being examined. Data were collected from 85 inpatient respondents using a SERVQUAL-based questionnaire that includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Research Results: The results showed that inpatients at Tarakan City General Hospital were predominantly in the 36–40 age group (40.0%), with a slightly higher proportion of female patients (54.1%) than male patients (45.9%). Across all SERVQUAL dimensions, the majority of patients reported being satisfied to very satisfied with the services received, with the responsiveness dimension (speed and promptness of service) receiving the highest satisfaction level at 96.4%. Overall, the level of patient satisfaction with inpatient services was categorized as high, with 60.0% of respondents stating they were satisfied and 40.0% stating they were very satisfied.

Conclusion: The study concludes that inpatient services at Tarakan City General Hospital have met and even exceeded the expectations of most patients, with service quality rated very highly across all measured dimensions.

Keywords: *Satisfaction Level, Inpatient Services, SERVQUAL*

References: 20

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan"** untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana Keperawatan pada Progam Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menjalani pendidikan program studi Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S. Kp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo dan selaku penguji I yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
3. Dr. Abdul Wakhid, S.Kep., Ns., Sp.Kep Jiwa, selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
4. Ns. Suwanti, S.Kep., Ns., MNS selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Keperawatan yang selalu memberi motivasi kepada penulis hingga tugas akhir ini terselesaikan.
5. Ns. Natalia Devi Oktarina, S.Kep, M.Kep Sp.Kep. An selaku Dosen Pembimbing Akademik yang banyak memberi saran dan petunjuk dalam pembuatan tugas akhir ini.
6. Ns. Liya Novitasari, S.Kep., M.Kep Selaku dosen penguji II yang banyak memberi saran dan petunjuk dalam pembuatan tugas akhir ini
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya.

8. dr Joko Haryanto, M.M selaku direktur RSUD Kota Tarakan
9. dr Erna Mayasanti selaku kepala bidang pelayanan RSUD Kota Tarakan
10. Wiwin Ratmini, S.Kep., M.Kes selaku ketua komite etik dan hukum RSUD Kota Tarakan
11. Seluruh kepala ruangan rawat inap dewasa khususnya (Ruang Damar, Angsana Dan Cendana) RSUD Kota Tarakan
12. Seluruh responden pasien rawat inap RSUD Kota Tarakan yang ikut mensukseskan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya kepada semua yang telah membantu penulis dalam mewujudkan Skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca pada umumnya.

Ungaran, 26 Juli 2025

Rinda Astutik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN ASLI PUBLIKASI	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Kepuasan Pasien	9
2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
3. Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit.....	17
4. Keluhan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap.....	18
5. Penilaian Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengukuran <i>SERVQUAL</i> (<i>Service Quality</i>).....	19
6. Solusi untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	21
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi	25
2. Sampel.....	25
C. Penentuan Jumlah Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Instrumen Penelitian.....	30
1. Kuesioner SERVQUAL	30
2. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	31
H. Teknik Pengolahan Data.....	33
I. Etika Penelitian.....	35
J. Analisa Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Distribusi Karakteristik Responden.....	37
B. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	40
C. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	42
D. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
E. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	47
F. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	49
G. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien.....	51
H. Keterbatasan Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	