

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