



**ANALISA HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PASIEN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
KEPERAWATA DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT EKA  
TANGERANG  
2014**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : NOVA LAKSMAWATI RIRIH

NIM : 2012 – 12 – 037

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2014**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

Laporan penelitian  
Februari, 2014

NOVA LAKSMAWATI RIRIH (2012-12-037)

**Analisa Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Eka Tangerang.**

( xii,49 halaman + 10 tabel + lampiran )

**ABSTRAK**

Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah mendorong masyarakat untuk kritis terhadap produk jasa pelayanan di bidang kesehatan. Hal ini memicu rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang handal serta pemberdayaan para pelaksana pelayanan keperawatan agar berkinerja prima.

Data yang diperoleh dari divisi *Customer Care* RS. Eka memperlihatkan bahwa pada bulan Januari sampai Desember 2012 tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap belum mencapai target rumah sakit, yaitu 90 – 95 %. Tingkat kepuasan pasien rawat inap baru mencapai 77,87% - 79,38%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di unit rawat inap RS Eka .

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-korelatif yang dilakukan pada bulan Februari 2014 dengan membagikan kuesioner dan pengambilan sampel menggunakan tabel Krecjie dari responden sebanyak 169 pasien di Unit rawat inap RS. Eka dengan metode analisis univariat dan analisis bivariat dengan *Chi-square*.

Hasil penelitian dengan analisa univariat diperoleh hasil 40.2% lansia awal, 55% laki-laki, 70.4% berpendidikan tinggi, 77.5% bekerja, 51.5% responden puas. Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara usia (*nilai p = 0.015*), jenis kelamin (*nilai p = 0.011*), Tidak ada hubungan pendidikan (*nilai p = 0.116*) dan pekerjaan ( *nilai p = 0.07*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap RS. Eka Hospital

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan perlunya peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan sikap para perawat agar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit meningkat.

Kata Kunci: *Karakteristik, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan, unit rawat inap*

Daftar Pustaka ( 16 buku dan 5 jurnal )

HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCES Sint Carolus  
S1 NURSING PROGRAM

Research Report  
February, 2014

NOVA LAKSMAWATI RIRIH (2013-12-037)

ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CHARACTERISTICS AND  
SATISFACTION OF THE PATIENTS ON NURSING SERVICE AT THE IN-  
PATIENT UNIT OF EKA HOSPITAL TANGERANG

(xii ,49 pages ,10 tables and appendix)

ABSTRACT

Globalization and technological information progress have pushed our society to be critical to the hospitality service. This, in effect made the hospital to bring the quality of service in a high level by providing proper health facilities and encouraging the nurses in service to be qualified in service.

The data taken from Eka Hospital Customer Care Division shows that from January to December 2012 the satisfaction level of the in-patients doesn't meet the target of the hospital, that is 90-95%. Satisfaction level of the in-patients is only around 77,87% - 79,38%. This research is aimed to understand the relationship between the characteristics of patients on nursing service in in-patient unit at the Eka Hospital.

The method used in this research is correlative-descriptive done in February 2014 by distributing sets of questions and collecting samples from 169 patients using Krecjie tabel in in-patient unit of Eka Hospital as respondents using uni-variant and bi-variant analysis method using chi-square model.

The result of the research using uni-variant analysis shows that 40,2% of pre-oldsters, 55% of men, 70.4% of high educated persons, 77,5% of workers, and 51.5% of respondents were satisfied. B-variant analysis shows that there is a valuable relationship among age ( $p$  value = 0,015), gender ( $p$  value = 0,011), but education level ( $p$  value = 0,116) and work ( $p$  value 0.07) and patients' satisfaction have no relationship on the service for the patients in the in-patient unit at Eka Hospital.

Based on the result of this research it is hoped that there would be a necessary improvement on knowledge, skills and traits of the nurses as to lift up the service of Eka Hospital to make the satisfaction of the patients reaches a higher level.

Keywords: *Characteristics and of patients, nursing services, in-patient unit*

Bibliography: 16 books

# **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

## **ANALISA HUBUNGAN ANTARA KARATERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT EKA-BSD TANGERANG SELATAN**

### Laporan Penelitian

Telah disetujui untuk di uji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian

Program S 1 Keperawatan Sint Carolus

Jakarta, Maret 2014

Pembimbing Metodologi

Pembimbing Materi

( **DR Sudibyo Supardi,Apt.,M.kes** )

( **Emiliana Tarigan,SKp.,M.Kes** )

Mengetahui :

Koordinator M.K. Riset Keperawatan

( **E. Sri Indiyah, SKp., M.Kes.** )

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PANITIA SIDANG  
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN  
PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, Maret 2014

Ketua Penguji

**( Dra. Murni Hartanti, S.Kp. M.Si )**

Anggota

**( Emiliana Tarigan,SKp.,M.Kes )**

## RIWAYAT PENULIS

Nama : Nova Laksmawati Ririh

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 25 Mei 1969

Agama : Katholik Roma

Alamat : Magnolia E No 18

Perumahan The Green Residence

Jln.H.Soleh No : 09, Legok – Tangerang 15820

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Induk Banyubiru 1, Banyubiru Ambarawa, Lulus Tahun 1979
2. SLTP Mater Alma, Ambarawa, Lulus Tahun 1985
3. SPK Santa Elisabeth, Semarang Lulus Tahun 1988
4. Akper Ngudi Waluya, Ungaran Lulus tahun 2002
5. Pendidikan Program Sarjana Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta Pusat tahun 2012-saat ini.

Riwayat pekerjaan :

1. RS Elisabeth Semarang 1988 - 2009
2. Rumah Sakit Eka - BSD 2009 - sampai sekarang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian ini yang berjudul “analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan”.

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, peneliti mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Asnet Leo Bunga, Skp., M.Kes., sebagai Ketua STIK St. Carolus.
2. Ns. Justina Purwarini, M.Kep. Sp.Mat., sebagai Ketua Program S1 Keperawatan, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
3. E. Sri Indiyah S., SKp., M.Kes sebagai koordinator mata ajar Metodologi Riset
4. Emiliana Tarigan, SKp., M.Kes sebagai pembimbing materi yang telah membimbing dan mengarahkan dengan penuh perhatian, kesabaran, dan dukungan yang besar sehingga laporan penelitian ini selesai disusun.
5. DR Sudibyo Supardi, Apt., M.Kes sebagai pembimbing metodologi yang telah membimbing dan mengarahkan dengan penuh perhatian, kesabaran, dan dukungan yang besar sehingga laporan penelitian ini selesai disusun.
6. Suamiku dan anakku tercinta yang selalu memberikan dukungan untuk keberhasilan proposal ini baik moril maupun materil.
7. Mama dan adik-adikku tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam penyusunan laporan penelitian.

8. Teman-teman satu angkatan S1 Keperawatan jalur B yang telah memberikan semangat dalam penyusunan laporan penelitian.

Semoga laporan penelitian ini bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi tenaga keperawatan. Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang telah diberikan, semoga mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan keikhlasan dan kebajikannya.

Jakarta, Maret 2014

Penulis



# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	iv
LEMBARAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT PENULIS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kepuasan .....	6
B. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan .....	12
C. Pelayanan Keperawatan .....	16
D. Penelitian-penelitian Terkait .....	18

## BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep .....	22
B. Hipotesa Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional Variabel .....	24

## BAB IV METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian .....	27
B. Populasi dan Sampel .....	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
D. Etika Penelitian .....	29
E. Alat Pengumpulan Data.....	29
F. Metoda Pengumpulan Data.....	31

G. Pengolahan Dan Analisa Data .....	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Rumah Sakit Eka Hospital BSD Tangerang. ....	34
B. Distribusi Karakteristik dan kepuasan responden .....	35
C. Hubungan antara Karakteristik Pasien dengan Kepuasan .....	42
D. Keterbatasan Penelitian .....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan . ....	48
B. Saran .....	49
DARTAR PUSTAKA	

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Table Krejcie dan Morgan
- Lampiran 2 : Surat Penjelasan Penelitian Kepada responden
- Lampiran 3 : Surat Kesedian Menjadi Responden
- Lampiran 4 : Kuesioner,
- Lampiran 5 : Uji validitas dan reabilitas
- Lampiran 6 : Lembar konsul Bimbingan Penelitian
- Lampiran 7 : Output SPSS

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional.....	24
Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Usia.....	36
Tabel 5.2 Distribusi Karakteristik Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5.3 Distribusi Karakteristik Pendidikan.....	37
Tabel 5.4 Distribusi Karakteristik Pekerjaan.....	38
Tabel 5.5 Distribusi Karakteristik Kepuasan.....	39
Tabel 5.6 DistribusiKepuasan responden.....	40
Tabel 5.7 Hubungan umur dan Kepuasan responden.....	42
Tabel 5.8 Hubungan Jenis Kelamin dan Kepuasan responden.....	43
Tabel 5.9 Hubungan Pendidikan dan Kepuasan responden.....	45
Tabel 5.10 Hubungan antara Pekerjaan dan kepuasan responden.....	46

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono & Sumarmo, (2004), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap[ Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang, *Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang*, Vol 3 (no 1), 1-18
- Barry, L. (1991, “Marketing Service Competition” dalam Nursalam (2011), *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, edisi 3, Jakarta, Salemba Medika, hlm. 329
- Barbata, A.A., (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex MediaKomputindo
- Benyamin, Lumenta. (2006). *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku*. Jakarta: Kanisius
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, (2005), “Indikator Kinerja Rumah Sakit” dalam Nursalam (2011), *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, edisi 3, Jakarta: Salemba Medik,hlm.328
- Departemen Pendidikan Republik Indonesia (2003), Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Griffin, A.P., “Profesi Keperawatan” dalam Potter & Perry (1999), *Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, Jakarta: Penerbit ZBuku Kedokteran ECG, 268-299
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (1999), Jakarta Balai Pustaka
- Kotler, P, (2001), *A Framework for Marketing Management*, New Jersey: Prentice-Hal, Inc., Upper Sadle River

Krisnah Naik, C.N., (2010), Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing, *European Journal of Social Sciences*, Vol 16 Number 2, 231-243

Lestari Puji,et.all., (2008), Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, Vol 7 (no 1), 6785

Mubin, et.all., (2010), Karakteristik dan Pengetahuan Pasien Dengan Motivasi Melakukan Kontrol Tekanan Darah Di Wilayah Puskesmas Sragi I Pekalongan, *Jurnal Unimus*, Vol 6 (no 1), 99-109

Nursalam, (2011), *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, edisi 3, Jakarta: Salemba Medika

Nursalam, (2008), *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Rahman, A. (2008), Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada BUMN PT.Jamsostek (Persero), *Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Pajajaran*, Vol 6 (no 2),1-20

Setiadi (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Supardi, S. (2008), Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas, *Buletin Penelitian Kesehatan*,

Surabagiarta & Handayani, S. (2004), Pengaruh Kualitas Penanganan Kegawatdaruratan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PHC Surabaya, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 8 (no 1), 129-152

Susilo, Hary Wilhelmus, (2012), *Statistik dan Aplikasi untuk Penelitian Ilmu Kesehatan*, Jakarta, Nuha Medika

Widyastomo, et.all., (2013), Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli Gigi Dan Mulut RSUD DR. Saeful Anwar Malang, *Jurnal Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya*, Vol 7 (no 8), 64-77

Wiguna, D, (2012), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummu Hani Purbalingga, *Jurnal Fakultas Ekonomi Fakultas Eokonomi Universitas Diponegoro Semarang*, Vol 12 (no 4), 87-101