

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN  
KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP RSU SUNDARI  
MEDAN TAHUN 2025**



**SALWA VELLYSHA DAULAY  
NIM. P07520221095**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN  
JURUSAN KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TAHUN 2025**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD SUNDARI MEDAN TAHUN 2025**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Keperawatan (S.Tr Kep) pada Program Studi Sarjana Terapan  
Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Medan



**SALWA VELLYSHA DAULAY**  
**NIM. P07520221095**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN**  
**JURUSAN KEPERAWATAN**  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**TAHUN 2025**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU SUNDARI MEDAN TAHUN 2025**

Diusulkan Oleh:

**SALWA VELLYSHA DAULAY**  
NIM. P07520221095

Telah disetujui di Medan

Pada tanggal, 24 Juni 2025

Pembimbing Utama



Dr. Siang Br Tarigan S.Pd.,S.Kep.,M.Kes  
NIP. 197212201998032004

Pembimbing Pendamping



Wiwik Dwi Arianti S.Kep.,Ns.,M.Kep  
NIP. 197512021997032003

Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan



Dr. Risma Dumiri Manurung S.Kep.,Ns.,M.Biomed  
NIP. 196908111993032001

# SKRIPSI

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU SUNDARI MEDAN TAHUN 2025

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**SALWA VELLYSHA DAULAY**  
NIM. P07520221095

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 01 Juli 2025

Tim Penguji :

1. Ketua Penguji : Dr. Siang Br Tarigan S.Pd.,S.Kep.,M.Kes
2. Penguji I : Juliana S.Kep.,Ns.,M.Kep
3. Penguji II : Ida Suryani Hasibuan S.Kep.,Ns.,M.Kep

.....  
.....  
.....

Medan, 01 Juli 2025

Mengetahui :

Ketua Jurusan Keperawatan



Dr. Amira Permata Sari T S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIP. 197703162002122001

Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan

.....

Dr. Risma D Manurung S.Kep.,Ns.,M.Biomed  
NIP. 196908111993032001

## **BIODATA PENULIS**



Nama : Salwa Vellysha Daulay  
Tempat/Tgl lahir : Tembung, 30 April 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jalan Bajak IV Barat No. II B  
Nomor HP : 083896190262

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD : SD Swasta Sabilina Tembung
2. SLTP : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Medan
3. SLTA : Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Salwa Vellysha Daulay  
NIM : P07520221095  
Program Studi : Sarjana Terapan  
Jurusan : Keperawatan  
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Skripsi saya yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 01 Juli 2025

Peneliti,

SALWA VELLYSHA DAULAY

NIM P07520221095

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES MEDAN  
JURUSAN SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN  
JURUSAN KEPERAWATAN  
SKRIPSI  
MEDAN, 01 JULI 2025**

**SALWA VELLYSHA DAULAY  
P07520221095**

**XIII + 52 HALAMAN + V BAB + 12 TABEL + 2 GAMBAR + LAMPIRAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU  
SUNDARI MEDAN TAHUN 2025**

### **ABSTRAK**

Pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Namun, berdasarkan survey awal di RSU Sundari Medan, ditemukan tingkat ketidakpuasan pasien masih cukup tinggi akibat pelayanan kurang ramah, komunikasi terapeutik yang rendah, serta fasilitas yang tidak memadai. WHO menyarankan bahwa tingkat kepuasan pasien sebaiknya mencapai 85% ke atas untuk dianggap memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Sundari Medan Tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 44 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji Spearman Rank.

Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien setelah diberikan intervensi edukasi berupa buku saku. Sebelum intervensi, sebanyak 70% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, dan meningkat menjadi 100% setelah intervensi. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan asuhan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, rumah sakit, rawat inap

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH  
BACHELOR PROGRAM OF APPLIED HEALTH SCIENCE IN NURSING  
DEPARTEMENT OF NURSING  
SCIENTIFIC WRITING  
MEDAN, 01 JULY 2025**

**SALWA VELLYSHA DAULAY  
P07520221095**

**XIII + 52 PAGES + V CHAPTERS + 12 TABELS + 2 PICTURES + APPENDIX**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING CARE SERVICES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT WARD OF SUNDARI GENERAL HOSPITAL, MEDAN IN 2025**

### **ABSTRACT**

*Quality nursing care services are an important factor in improving patient satisfaction in hospitals. However, based on an initial survey at Sundari General Hospital, Medan, a relatively high level of patient dissatisfaction was found due to unfriendly service, poor therapeutic communication, and inadequate facilities. The WHO suggests that the patient satisfaction level should reach 85% or above to be considered adequate. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care services and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of Sundari General Hospital, Medan in 2025.*

*This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample consisted of 44 respondents selected using a purposive sampling technique with specific criteria. The research instrument was a questionnaire that measured the quality of nursing services and patient satisfaction based on five aspects. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods with the Spearman Rank test.*

*The research results showed an increase in the quality of service and patient satisfaction after an educational intervention in the form of a pocketbook was given. Before the intervention, 70% of patients stated they were satisfied with the nursing services, which increased to 100% after the intervention. The statistical test results showed a significant relationship between the quality of nursing care services and the level of patient satisfaction ( $p < 0.05$ ).*

*It can be concluded that the quality of nursing care services has a significant relationship with the level of patient satisfaction. It is hoped that the hospital can improve the quality of nursing services to increase patient satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** *quality of nursing services, patient satisfaction, hospital, inpatient*





## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas Kuasa-Nya yang, telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025” dapat terselesaikan.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, perkenankan pula peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu :

1. Tengku Sri Wahyuni S.SiT.,M.Keb selaku Plt Direktur Poltekkes Kemenkes Medan
2. Dr. Amira Permata Sari Tarigan S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
3. Dr. Risma Dumiri Manurung S.Kep.,Ns.,M.Biomed selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
4. Dr. Siang Br Tarigan S.Pd.,S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing utama dan Wiwik Dwi Arianti S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing pendamping yang penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Juliana S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku penguji I dan Ida Suryani Hasibuan S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku penguji II atas kesediaannya untuk menguji skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan Staf Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. dr. H. Zulkarnain Hutasuhut selaku Direktur RSUD Sundari Medan yang telah memberikan izin penelitian di lokasi tersebut.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua Taufik Daulay dan Masjelita Nasution yang telah membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang, sabar mengajari dan memberikan nasihat, dukungan serta doa agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik, juga untuk abang Abdul Munir Daulay Amd.,Ak dan adik Savna Savira Daulay yang telah mengajari dan mensupport dalam segala aktivitas peneliti.

9. Seluruh teman seangkatan Program Studi Keperawatan stambuk 2021, terimakasih atas suka-duka selama menempuh pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari tata bahasanya maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik serta masukan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, 01 Juli 2025

Peneliti,

Salwa Vellysha Daulay

NIM. P07520221095

## DAFTAR ISI

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>               | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                | <b>ii</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS .....</b>                   | <b>iii</b> |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>    | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                            | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                           | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                    | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                         | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                       | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                   | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                 | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                        | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                       | 4          |
| C. Tujuan .....                                | 5          |
| D. Ruang Lingkup Penelitian .....              | 5          |
| E. Manfaat Penelitian.....                     | 5          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>           | <b>7</b>   |
| A. Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan ..... | 7          |
| B. Kepuasan Pasien .....                       | 13         |
| C. Kerangka Teori .....                        | 18         |
| D. Kerangka Konsep .....                       | 19         |
| E. Hipotesis Penelitian .....                  | 19         |
| F. Definisi Operasional.....                   | 20         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>      | <b>21</b>  |
| A. Jenis dan Desain Penelitian .....           | 21         |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....            | 21         |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....        | 21         |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data ..... | 22         |
| E. Pengolahan Data dan Analisa Data .....      | 25         |
| F. Etika Penelitian .....                      | 27         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>        | <b>29</b>  |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....       | 29         |
| B. Hasil Penelitian .....                      | 29         |
| C. Pembahasan .....                            | 35         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>         | <b>48</b>  |
| A. Kesimpulan.....                             | 48         |
| B. Saran .....                                 | 48         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>50</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b>                                |            |

## DAFTAR TABEL

|       |    |                                                                                                                                      |    |
|-------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel | 1  | Definisi Operasional.....                                                                                                            | 19 |
| Tabel | 2  | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                                                         | 28 |
| Tabel | 3  | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                                                | 29 |
| Tabel | 4  | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                                                   | 29 |
| Tabel | 5  | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                                                    | 30 |
| Tabel | 6  | Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Berdasarkan Kehandalan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....             | 30 |
| Tabel | 7  | Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Berdasarkan Ketanggapan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....            | 31 |
| Tabel | 8  | Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Berdasarkan Jaminan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                | 31 |
| Tabel | 9  | Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Berdasarkan Empati Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                 | 32 |
| Tabel | 10 | Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Berdasarkan Bukti Fisik Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan....             | 32 |
| Tabel | 11 | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di RSUD Sundari Medan.....                                             | 33 |
| Tabel | 12 | Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025..... | 33 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Teori .....  | 18 |
| Gambar 2 Kerangka Konsep ..... | 19 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Survey Awal Jurusan
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Survey Awal RSU Sundari Medan
- Lampiran 3 Surat Keputusan Layak Etik
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian RSU Sundari Medan
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Data Responden Penelitian
- Lampiran 10 *Output SPSS Statistic*
- Lampiran 11 Materi Buku Saku Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Hasil Turnitin