

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA
PERMATA TAPOS CIBINONG**

SKRIPSI



Oleh:

CLAUDIA PRISKILLAAUDRY

214201516001

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA
PERMATA TAPOS CIBINONG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Nasional
Jakarta



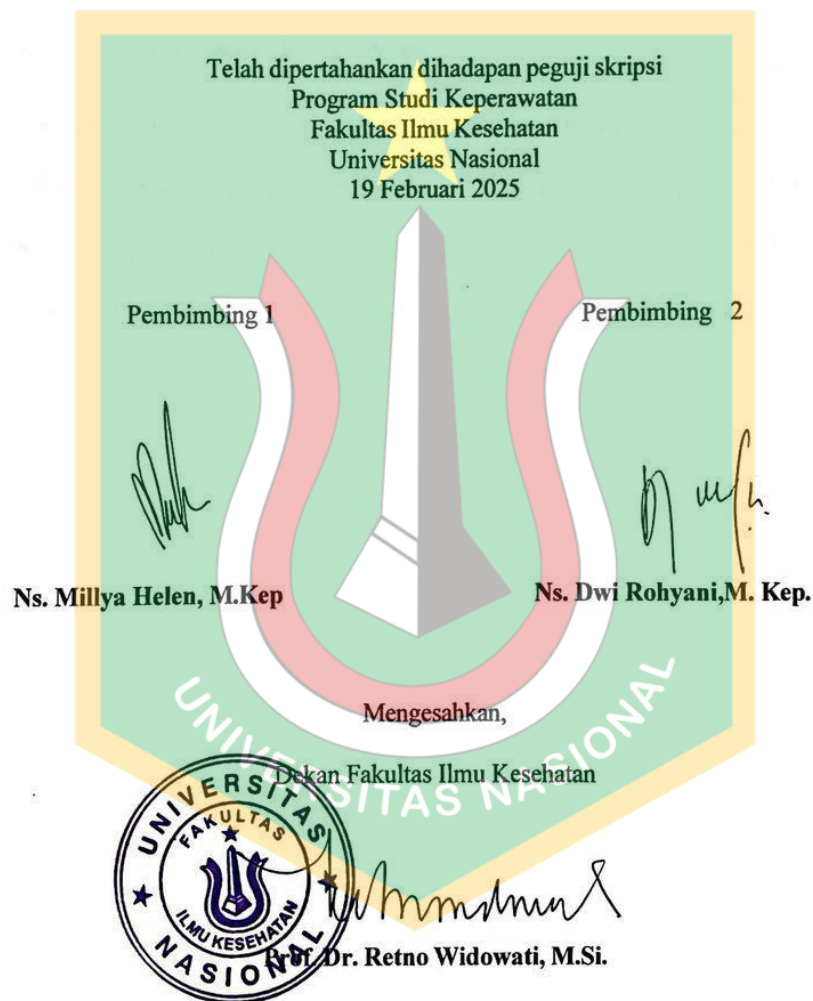
Oleh:

**CLAUDIA PRISKILLAAUDRY
214201516001**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

SKRIPSI
HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA PERMATA TAPOS
CIBINONG

Oleh:
CLAUDIA PRISKILLA AUDRY
214201516001



HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan
Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong

Nama : Claudia Priskilla Audry

NPM 214201516001



HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di
Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong

Nama : Claudia Priskilla Audry

NPM 214201516001

Menyetujui,

Penguji 1: Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp.Kep.An

(.....)

Penguji 2: Ns. Millya Helen, M.Kep.

(.....)

Penguji 3: Ns. Dwi Rohyani, M.Kep.

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tanga di bawah ini saya :

Nama : Claudia Priskilla Audry

Npm 214201516001

Judul skripsi : Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lai, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 19 Februari 2024



Claudia Priskilla Audry

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA PERMATA TAPUS CIBINONG

Claudia Priskilla Audry, Millya Helen, Dwi Rohyani.

Latar Belakang: Menurut World Health Organization (2021), tingkat kepuasan pasien rumah sakit di 25 negara dengan lebih dari 6 juta masukan menunjukkan Swedia memiliki kepuasan tertinggi 92,37%, diikuti Finlandia 91,92%, Norwegia 90,75%, USA 89,33%, dan Denmark 89,29%. Sementara itu, Kenya 40,4% dan India 34,4% memiliki tingkat kepuasan terendah. Selain itu, Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa Provinsi Jawa Barat memiliki 3.029 klinik pratama pada tahun 2023, dengan Kota Bekasi sebagai yang tertinggi 363 klinik, diikuti Kabupaten Bekasi 318 dan Kota Depok 193.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong

Metodologi: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini memiliki 40 pasien adalah pasien rawat jalan di bagian poli umum dan poli gigi untuk mendapat pelayanan keperawatan

Hasil Penelitian: Terdapat hasil uji Chi-square diperoleh data kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan p value $0,013 < \alpha 0,05$ artinya ada hubungan antara di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong pada 40 pasien adalah pasien rawat jalan **Simpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong

Saran: Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong, perlu dilakukan pemantauan kepuasan pasien secara berkala setiap bulan untuk evaluasi dan pengembangan. Selain itu, klinik diharapkan memberikan edukasi kepada pasien di tempat, sehingga mereka dapat memahami informasi yang diberikan dan tidak merasa bosan saat menunggu antrian.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

Kepustakaan: 40 pustaka (2012-2024)

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION AND NURSING SERVICES AT RATAMA PERMATA CLINIC TAPOS CIBINONG

Claudia Priskilla Audry, Millya Helen, Dwi Rohyani

Background: According to the World Health Organization (2021), patient satisfaction levels in 25 countries with over 6 million survey responses showed that Sweden had the highest satisfaction rate (92.37%), followed by Finland (91.92%), Norway (90.75%), the USA (89.33%), and Denmark (89.29%). Meanwhile, Kenya (40.4%) and India (34.4%) had the lowest satisfaction rates. Additionally, Indonesia's Central Bureau of Statistics (BPS) reported that West Java Province had 3,029 primary clinics in 2023, with Bekasi City having the highest number (363 clinics), followed by Bekasi Regency (318 clinics) and Depok City (193 clinics).

Objective: To determine the relationship between patient satisfaction and nursing services at Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong.

Methodology: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The study included 40 outpatients from the general and dental polyclinics who received nursing services.

Results: Chi-Square test results showed a significant relationship between patient satisfaction and nursing services ($p\text{-value} = 0.013$, $p < 0.05$). This indicates that patient satisfaction is significantly associated with nursing services at Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong.

Conclusion: There is a significant relationship between patient satisfaction and nursing services at Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong.

Recommendation: The clinic should enhance the quality of nursing services to improve patient satisfaction. Regular monthly patient satisfaction monitoring should be conducted for evaluation and service improvement. The clinic should also provide on-site patient education to ensure they understand the information given and remain engaged while waiting for their turn.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Services

References: 40 (2012-2024).

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat sehingga skripsi dengan judul "Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong" dapat terselesaikan dengan baik. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya Ridho Illahi, dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

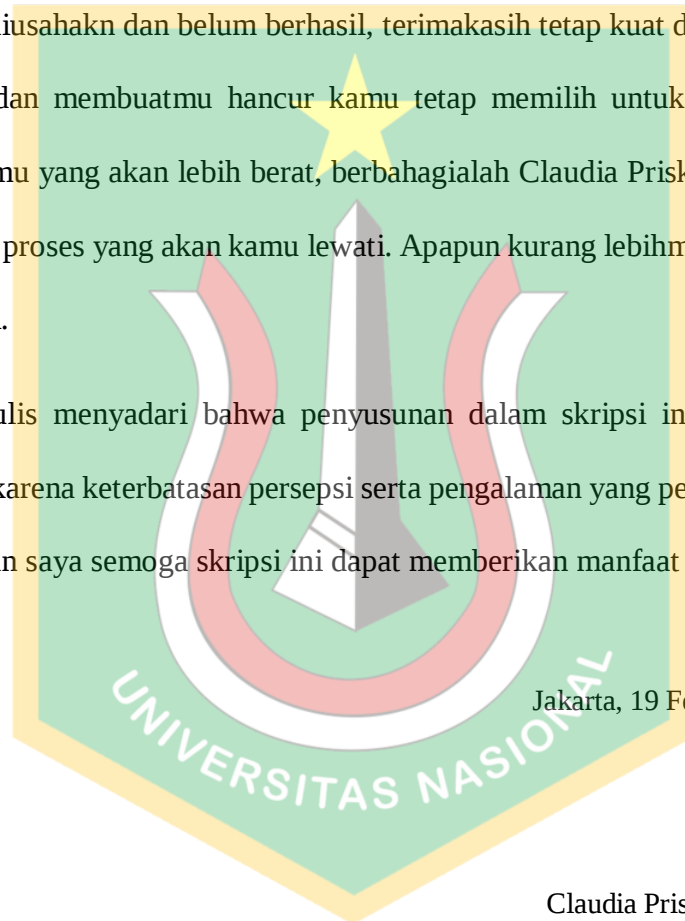
1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ns. Tommy J.F Wowor, M.Kep.,MM, Ph.D
3. Ns. Millya Helen, M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah memberikan masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya
4. Ns. Dwi Rohyani, M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah memberikan dorongan, saran, dan ilmu dalam pembuatan skripsi
5. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di kampus FIKES UNAS
6. Seluruh staff karyawan Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi saya melakukan penelitian. Saya sangat menghargai bantuan, informasi, dan kerja sama yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung.

7. Papa tercinta, papa hendrik yang sering saya panggil bendriks roses, yang selalu mengusahakan dalam segala hal dihidup saya yang saya butuhkan terutama dalam hal finansial, terimakasih atas usaha dan bantuannya sampai di titik ini semoga semua yang papa usahakan berbuah harum dihadapan Tuhan dan apa yang papa tabur itu yang papa tuai.
8. Mama tercinta, mama Theresia Tuti, yang menjadi penguat saya dalam hidup menjalani perkuliahan dengan proses pembuatan skripsi dan doa yang selalu di bawaan untuk masa depan saya, terimakasih atas bantuan, kasih sayang, semangat, kesabaran, semoga dengan semua yang mama kasih hidup mama berjalan bahagia dan sehat selalu sampai melihat saya berjuang untuk hal-hal yang lebih besar
9. Sahabat saya, Alifah Rian Azzaahra, Riska Dyah Purnama Sari yang telah membantu saya untuk mengerjakan skripsi hingga selesai, mensupport untuk tetap optimis, dan yang menuntun setengah jalan hidup saya selama pembuatan skripsi selama 4 bulan. Terimakasih untuk hal yang diberikan.
10. Sahabat saya, Andinni Hildasari yang sudah menemani saya dari semester 1, terimakasih untuk kebahagiaannya dalam masa perkuliahan.
11. 3 Sekawan, Muhammad Arya Saputra, Zakcy Ahmad Melandry, Muhammad Firmansyah yang telah menghibur saya dalam proses pembuatan skripsi. Terimakasih untuk segala dukungan dan candaan yang diberikan semoga kalian menjadi orang yang akan terus seperti ini.
12. Kepada seseorang yang memiliki npm 181006594, seseorang yang pernah hidup bersama penulis dan menjadi bagian dari perjalanan cinta penulis yang sangat indah dan luar biasa, dari kamu penulis mempunyai semangat untuk

tetap hidup lebih lama. Terimakasih untuk kebahagiaan yang telah diberikaan saat proses penyusunan skripsi. Sampai bertemu selanjutnya di tempat dan waktu yang tepat.

13. Dan yang terakhir juga tidak kalah pentingnya, kepada diri sendiri Claudia Priskilla Audry, terimakasih sudah memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakn dan belum berhasil, terimakasih tetap kuat disaat dunia sedang jahat dan membuatmu hancur kamu tetap memilih untuk melanjutkan part hidupmu yang akan lebih berat, berbahagialah Claudia Priskilla Audry dengan segala proses yang akan kamu lewati. Apapun kurang lebihmu mari merayakan sendiri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan persepsi serta pengalaman yang penulis miliki. Besar dari harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Jakarta, 19 Februari 2025

Claudia Priskilla Audry

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pelayanan Keperawatan.....	7
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.3 Kerangka konsep	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1.1 Desain Penelitian	19
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi	19

3.2.2	Sampel	19
3.1.3	Lokasi	20
3.1.4	Waktu.....	20
3.1.5	Variabel Penelitian.....	20
3.1.6	Definisi Oprasional Penelitian.....	21
3.1.7	Instrumen Penelitian	21
3.7.1	Kuesioner Kepuasan Pasien	22
3.7.2	Kuesioner Pelayanan Keperawatan.....	22
3.1.8	Uji Validitas dan Relabilitas.....	22
3.8.1	Validitas.....	22
3.8.2	Reliabilitas	23
3.1.9	Prosedur Pengumpulan Data	24
3.1.10	Analisis Data	25
3.10.1	Persiapan.....	25
3.10.2	Tabulasi	25
3.10.3	Analisis Univariat.....	25
3.10.4	Analisis Bivariat.....	25
3.1.11	Etika Penelitian.....	26
3.11.1	Tanpa Nama (<i>Anonimity</i>).....	26
3.11.2	Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>).....	26
3.11.3	Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	26
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1	Hasil Univariat	28
4.1.2	Hasil Bivariat	31
4.2	Pembahasan.....	32
4.2.1	Analisis Univariat.....	32
4.3	Analisis Bivariat	34
4.3.1	Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Klinik Pratama Permata Tapos Cibinong	34
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	35

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN	41



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian.....	21
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibirong.....	28
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Umur Responden Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibirong	29
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Status Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibirong	29
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Status Pelayanan Keperawatan.....	30
Tabel 4. 5 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Klinik Pratama Permata Tapos Cibirong.....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Teori Penelitian	17
Gambar 1. 2 Kerangka Konsep Penelitian.....	17



DAFTAR SINGKATAN

WHO : World Health Organization
KEMENKES : Kementrian Kesehatan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Fakultas
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
Lampiran 3	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 4	Instrument Penelitian
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Master Tabel
Lampiran 7	Hasil <i>Output</i> Analisis Data
Lampiran 8	Bukti Foto Kegiatan Penelitian
Lampiran 9	Biodata Penulis

