HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN THALASEMIA DI RS X TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

Oleh:

NURRANA HASNAZZA

214201516090

PROGAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2025

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN THALASEMIA DI RS X TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Progam Studi Keperawatan Fakultas IlmuKesehatan
Universitas Nasional Jakarta

Oleh:

NURRANA HASNAZZA

214201516090

PROGAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN THALASEMIA DI RS X TANGERANG SELATAN

Oleh :

Nurrana Hasnazza

NPM : 214201516090

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi

Program Studi Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional

Pada tanggal 19 Februari 2025

Pembimbing 1,	Pembimbing 2,
Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep	Ns. Milla Evelianti Saputri , S.Kep., M.K.M

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Dr. Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Thalasemia di RS X Tangerang Selatan

Nama Mahasiswa : Nurrana Hasnazza

NPM 214201516067

Menyetujui,

Pembimbing 1 ,	Pembimbing 2,
Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep	**Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.K.M**

PERSETUJUAN SKRIPSI SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Thalasemia di RS X Tangerang Selatan

Nama Mahasiswa : Nurrana Hasnazza

NPM 214201516090

Menyetujui,

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

Penguji 2 : **Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep.** ( )

Penguji 3 : **Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.K.M** ( )

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nurrana Hasnazza

NPM. ; 214201516090

Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Thalasemia di RS X Tangerang Selatan

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

Jakarta, 19 Februari 2025

(Nurrana Hasnazza)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Thalasemia di RS X Tangerang Selatan".

Skripsi ini disusun dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan jenjang pendidikan Sastra Satu (S1) jurusan keperawatan Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya Ridho Allah SWT, dukungan, pertolongan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan kali ini, penulis dengan rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Progam Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy F. Wowor, S.Kep., MM, M.Kep., Ph.D.
3. Ibu Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan,masukan dan dukungan penuh dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri S.Kep., M.K.M. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Ns. Susanti Widiastuti, M.Kep. selaku Pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Progam Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional

yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.

7. Pasien/orang tua pasien Thalasemia di RS X Tangerang Selatan yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua penulis yang sudah mendidik, memberikan dukungan secara penuh berupa materil, serta selalu mendoakan penulis sehingga penulis berhasil hingga titik saat ini.
9. Kepada adik, nenek dan semua keluarga besar yang telah menyemangati dan mendukung penuh untuk penulis.
10. Kepada kekasihku Irone yang selalu bersedia untuk mendengarkan keluhan dan menyemangati penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Kepada sahabat penulis, Jihan, Salsa, Aisya, Fatiyah, Diajeng, Syifa, dan Delia, yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
12. Kepada rekan kerjaku, Mayang dan Susi, yang selalu membantu dalam banyak hal dan memberikan semangat lebih kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhir Kata, penulis sebagai makhluk yang luput dari kesalahan dan tidak sempurna memohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan dalam skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Jakarta, 19 Februari 2025

(Nurrana Hasnazza)

Abstrak

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN THALASEMIA DI RS X TANGERANG SELATAN

Nurrana Hasnazza, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri

Latar Belakang: Kualitas pelayanan menentukan kepuasan pasien, namun data WHO (2021) menunjukkan kepuasan di Indonesia masih rendah, seperti Maluku Tengah (42,8%) dan Sumatera Barat (44,4%), di bawah standar Kemenkes RI (95%). Indeks Pelayanan Kesehatan Global 2023 menempatkan Indonesia di peringkat ke-39, mencerminkan masih lemahnya infrastruktur, tenaga medis, dan sistem layanan kesehatan.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien thalassemia di RS X Tangerang Selatan.
Metodologi: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional.* Sampel penelitian terdiri dari 58 pasien/orang tua pasien thalasemia yang dipilih dengan teknik total sampling. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan kuesioner SERVQUAL, sedangkan kepuasan pasien diukur dengan kuesioner PSQ-18. Analisis data menggunakan uji *chi-square*.
Hasil Penelitian: Menunjukkan bahwa (93,1%) orang menilai kualitas pelayanan sebagai baik dan 91,4% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji *chi-square*. menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$), yang berarti semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.
Simpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien thalassemia di RS X Tangerang Selatan.
Saran : RS X Tangerang Selatan perlu meningkatkan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan, pelatihan bagi petugas administrasi, serta memperketat standar kebersihan. Evaluasi berkala jam operasional dan survei kepuasan pasien juga diperlukan untuk memastikan layanan terus berkembang sesuai kebutuhan pasien thalasemia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Thalassemia, Rumah Sakit
Kepustakaan: 53 Kepuastakaan (2016 – 2024)

Abstract

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF THALASEMIA PATIENT AT HOSPITAL X SOUTH TANGERANG

Nurrana Hasnazza, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri

Background: Quality of service determines patient satisfaction, however WHO data (2021) shows that satisfaction in Indonesia is still low, such as Central Maluku (42.8%) and West Sumatra (44.4%), below the standards of the Indonesian Ministry of Health (95%). The 2023 Global Health Services Index places Indonesia in 39th place, reflecting the still weak infrastructure, medical personnel and health service system.
Objective: This study aims to determine the relationship between service quality and thalassemia patient satisfaction at RS X South Tangerang.
Methodology: This research uses a quantitative design with a cross-sectional approach. The research sample consisted of 58 patients/parents of thalassemia patients selected using total sampling technique. Service quality was measured using the SERVQUAL questionnaire, while patient satisfaction was measured using the PSQ-18 questionnaire. Data analysis used the chi- square test.
Results: The result show that (93.1%) people rated the quality of service as good and 91.4% expressed satisfaction with the service received. Chi-square test results. shows that there is a relationship between service quality and patient satisfaction ($p < 0.001$), which means that the better the service quality, the higher the level of patient satisfaction.
Conclusion: There is a relationship between good service quality and thalassemia patient satisfaction at Hospital X South Tangerang.
Suggestion: Hospital Regular evaluation of operational hours and patient satisfaction surveys are also needed to ensure services continue to develop according to the needs of thalassemia patients.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Thalassemia, Hospital
References: 53 (2016 – 2024).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI iv
PERSETUJUAN SKRIPSI SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI v
PERNYATAAN vi
KATA PENGANTAR vii
Abstrak ix
Abstrak x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR SINGKATAN xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.3.1 Tujuan Umum 8
1.3.2 Tujuan Khusus 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.4.1 Manfaat Bagi Pasien 8
1.4.2 Manfaat Bagi RS X Tangerang Selatan 9
1.4.3 Manfaat Bagi Program Studi Keperawatan Universitas Nasional 9
1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1. Konsep Kepuasan Pasien 10
2.1.1. Definisi Kepuasan Pasien 10
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien 11
2.1.3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien 13
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan 13
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan 13
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat 15
2.2.3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan 16
2.3. Konsep Thalasemia 17
2.3.1. Definisi Thalasemia 17
2.3.2. Klasifikasi 18
2.3.3. Manifestasi Klinis 19
2.3.4. Pencegahan 20
2.3.5. Penanganan 22

2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien 24
2.5. Kerangka Teori 27
2.6. Kerangka Konsep 28
2.7. Hipotesis Penelitian 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29
3.1. Desain Penelitian 29
3.2. Populasi dan Sampel 29
3.2.1. Populasi 29
3.2.2. Sampel 29
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 30
3.3.1. Lokasi 30
3.3.2. Waktu 30
3.4. Variabel Penelitian 30
3.5. Definisi Operasional 30
3.6. Instrumen Penelitian 31
3.7. Prosedur Pengumpulan Data 33
3.8. Pengolahan data 34
3.9. Analisis Data 35
3.10. Etika Penelitian 37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
4.1. Hasil Penelitian 38
4.1.1 Analisis Univariat 38
4.1.2. Analisis Bivariat 40
4.2. Pembahasan Penelitian 41
4.2.1. Karakteristik Responden 42
4.2.2. Kualitas Pelayanan 43
4.2.3. Kepuasan Pasien 43
4.2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien 43
4.3. Keterbatasan Penelitian 47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 48
5.1. Simpulan 48
5.2. Saran 48
DAFTAR PUSTAKA 50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional 30
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Thalasemia Berdasarkan Jenis Kelamin di RS X Tangerang Selatan 38
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Thalasemia Berdasarkan Usia di RS X Tangerang Selatan 38
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Thalasemia Berdasarkan Pendidikan di RS X Tangerang Selatan 39
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Thalasemia Berdasarkan Pekerjaan di RS X Tangerang Selatan 39
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Responden Thalasemia di RS X Tangerang Selatan 40
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Responden Thalasemia di RS X Tangerang Selatan 40
Tabel 4. 7 Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Responden Thalasemia di RS X Tangerang Selatan 41

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori 27
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep 28

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BMT	: *Bone Marrow Transplantation* (Transplantasi Sumsum Tulang)
HLA	: *Human Leukocyte Antigen*
PSS-10	: *Perceived Stress Scale – 10 Items*
PSQ-18	: *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form – 18 Items*
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SERVQUAL	: *Service Quality* (Model Pengukuran Kualitas Pelayanan)
SPSS	: *Statistical Package for the Social Sciences*
WHO	: *World Health Organization* (Organisasi Kesehatan Dunia)

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi (Pembimbing 1 dan 2)

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan UNAS

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari RS X Tangerang Selatan

Lampiran 4 Informed Consent

Lampiran 5 Instrumen Penelitian

Lampiran 6 Lembar Jawaban Kuesioner Penelitisn di RS X Tangerang Selatan

Lampiran 7 Hasil Output Analisis Data

Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 9 Biodata Penulis

Lampiran 10 Hasil Turnitin

UNIVERSITAS NASIONAL